

G

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

BF
149.05
US
R35
2011

THÈSE PRÉSENTÉE À
L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

COMME EXIGENCE
DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE (D. Ps.)

PAR
MARIE-CHRISTINE RAINVILLE-LAJOIE

ÉLABORATION ET VALIDATION D'UN INSTRUMENT DE MESURE DES
PRATIQUES DE RECONNAISSANCE INFORMELLE AU TRAVAIL

AVRIL 2011

I-2492

Composition du jury

Élaboration et validation d'un instrument de mesure des pratiques de reconnaissance
informelle au travail

par

Marie-Christine Rainville-Lajoie

Cette thèse a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

François Courcy, directeur de recherche

Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Alexandre J. S. Morin, membre du jury

Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Jacinthe Douesnard, membre du jury

Département des sciences économiques et administratives, Université du Québec de
Chicoutimi

Sommaire

Dans un contexte social en mouvance et en constant changement, tous les leviers doivent être considérés afin de maintenir la satisfaction et la rétention des employés. Une des actions prises par les équipes de direction des organisations afin de pallier ces perturbations est l'instauration de pratiques de reconnaissance au travail. Depuis plusieurs décennies, les pratiques de reconnaissance monétaire sont adéquatement implantées, mais elles ne répondent plus suffisamment aux besoins et aux attentes individuelles de chaque employé. Afin de diversifier leurs pratiques, les gestionnaires se tournent de plus en plus vers la mise en place de pratiques de reconnaissance informelle au travail. En consultant les recherches sur le sujet, un constat important ressort : aucune mesure valide et fidèle, évaluant plus spécifiquement la reconnaissance informelle, n'a été élaborée jusqu'à présent. Ceci a pour conséquence de réduire les avenues de recherche ainsi que l'évaluation de l'état actuel de la reconnaissance informelle dans les organisations. Dans cette perspective, les objectifs suivants seront poursuivis au cours de cette étude : 1) élaborer un instrument de mesure sur la reconnaissance informelle au travail basé sur un modèle comprenant quatre dimensions et évaluant la fréquence des comportements ainsi que l'importance accordée à ces comportements et 2) procéder à une première étude de validation à l'aide de variables critériées : l'épuisement professionnel et le déséquilibre entre l'effort et la récompense. Les données utilisées pour cette étude proviennent d'un centre de contacts avec la clientèle d'une organisation québécoise en finances,

totalisant 185 participants. Les résultats des analyses factorielles exploratoires et confirmatoires démontrent la multidimensionnalité de la reconnaissance informelle. Contrairement à l'hypothèse émise, seulement trois dimensions sont répertoriées dans la reconnaissance informelle, soit l'habilitation, le soutien et la valorisation. Lors des analyses corrélationnelles, des liens significatifs ont pu être observés entre la dimension du soutien de la reconnaissance informelle et les dimensions de l'estime et des aspects financiers et les perspectives de promotion de Siegrist (1996; 2002), puis entre la dimension de l'habilitation et de l'estime. Des liens ont également été observés entre la reconnaissance informelle et l'épuisement professionnel. Ainsi, la fréquence, les trois dimensions de l'importance accordée à la reconnaissance informelle et la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle sont fortement liées entre elles, ainsi que pour la fréquence, la dimension du soutien et le cynisme. Enfin, lors des analyses de régression, la fréquence et la dimension du soutien semblent jouer un rôle important dans la prédiction du cynisme et de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle tandis que les aspects financiers et les perspectives de promotion prédisent la dimension du soutien dans l'importance accordée à la reconnaissance informelle. L'ensemble de ces résultats apportent un premier éclairage sur la contribution avérée et potentielle de l'instrument proposé. De nouvelles perspectives pour le domaine de la reconnaissance concluent cette thèse.

Mots-clés : reconnaissance au travail, reconnaissance informelle, reconnaissance non monétaire, récompense, habilitation, soutien, valorisation, épuisement professionnel.

Table des matières

<i>Sommaire</i>	<i>iii</i>
<i>Liste des tableaux</i>	<i>x</i>
<i>Remerciements</i>	<i>xi</i>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
L'importance de la reconnaissance informelle au travail	5
<i>Contexte théorique</i>	8
La reconnaissance au travail	9
Définitions.....	9
Cibles et formes de manifestation de la reconnaissance au travail	13
Mesure de la reconnaissance au travail	15
Études réalisées sur la reconnaissance au travail en lien avec d'autres variables	27
L'épuisement professionnel	29
Définition	29
Reconnaissance au travail et épuisement professionnel.....	31
Reconnaissance au travail et dimensions de l'épuisement professionnel	34
Objectifs de recherche.....	36
<i>Méthodologie</i>	39

Échantillon et organisation participante.....	40
Déroulement de la recherche.....	41
Élaboration de l'instrument de mesure des pratiques de reconnaissance informelle au travail.....	41
Expérimentation	44
Traitement des aspects éthiques	45
Instruments de mesure	46
Épuisement professionnel	46
Équilibre effort/récompense.....	48
Données sociodémographiques.....	50
Stratégies d'analyse.....	51
Analyses factorielles exploratoires et confirmatoires	51
Analyses corrélationnelles	52
Régressions hiérarchiques multiples.....	53
<i>Résultats</i>	54
Analyses préliminaires	55
Analyses factorielles exploratoires : fréquence observée des comportements de RIT	57
Analyses factorielles confirmatoires : la fréquence des PRIT	59

Analyses factorielles exploratoires : importance accordée à la RIT	60
Analyses factorielles confirmatoires : l'importance accordée aux PRIT	62
Analyses corrélationnelles	66
Régressions multiples sur l'importance accordée à la reconnaissance	69
Régressions multiples sur la dimension de l'habilitation.....	71
Régressions multiples sur la dimension du soutien	73
Régressions multiples sur la dimension de la valorisation	74
Régressions multiples sur les dimensions de l'épuisement professionnel.....	76
Régressions multiples sur l'épuisement émotionnel.....	77
Régressions multiples sur le cynisme	79
Régressions multiples sur la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.....	82
<i>Discussion</i>	86
Le modèle de la reconnaissance informelle au travail	87
Instrument sur la fréquence observée des PRIT en provenance du supérieur hiérarchique	87
Instrument de mesure sur l'importance accordée aux PRIT en provenance du supérieur hiérarchique	92
La relation entre la reconnaissance informelle et la récompense.....	97

La relation entre la reconnaissance informelle et l'épuisement professionnel	99
La relation avec l'épuisement émotionnel	100
La relation avec le cynisme.....	101
La relation avec la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.....	103
Limites de l'étude.....	107
Pistes de recherche	109
<i>Conclusion</i>	113
<i>Références</i>	117
APPENDICE A : Résultats de l'étude du HealthStream Research.....	129
APPENDICE B : Première ébauche du questionnaire sur la reconnaissance informelle au travail.....	131
APPENDICE C : Formulaire de consentement suivi du canevas d'entrevue pour le groupe focalisé	133
APPENDICE D : Tableau catégorisant les pratiques de reconnaissance au travail du questionnaire selon le modèle de Brun et Dugas (2002)	138
APPENDICE E : Formulaire de consentement et questionnaire complet	140
APPENDICE F : Lettre d'acceptation du Comité d'éthique de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke	153
APPENDICE G : Résultats obtenus lors du scree plot test.....	155

APPENDICE H : Résultats obtenus lors du test MAP et de la parallel analysis	157
---	-----

Liste des tableaux

Tableau 1	Qualité des instruments mesurant la reconnaissance au travail.....	17
Tableau 2	Analyse factorielle du questionnaire sur la fréquence observée des pratiques de reconnaissance informelle en provenance du supérieur hiérarchique.....	59
Tableau 3	Analyse factorielle du questionnaire sur l'importance accordée aux pratiques de reconnaissance informelle en provenance du supérieur hiérarchique.....	62
Tableau 4	Indices d'ajustement du modèle	64
Tableau 5	Résultats du modèle final en 3 facteurs – 12 items.....	65
Tableau 6	Matrice générale d'intercorrélations	67
Tableau 7	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'importance accordée à la RIT	70
Tableau 8	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'habilitation.....	72
Tableau 9	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant le soutien	73
Tableau 10	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant la valorisation.....	75
Tableau 11	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'épuisement émotionnel.....	78
Tableau 12	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant le cynisme	80
Tableau 13	Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle	83

Remerciements

Dès l'âge de cinq ans, je poursuivais le rêve d'aller à l'université. Le chemin menant vers ce rêve devint l'objectif ultime, mais il comporta plusieurs étapes à franchir où bon nombre d'obstacles se dressèrent et où toutes les gammes d'émotions furent jouées. Sans la présence de plusieurs personnes, je n'aurais pu réussir à accomplir ce rêve, voire à le surpasser. Je vous remercie du plus profond de mon cœur pour m'avoir épaulée, écoutée, encouragée et surtout, « supportée ».

À mes parents qui m'ont amenée à croire en moi et à ne rien tenir pour acquis. Vous m'avez appris que pour réellement apprécier quelque chose, il faut travailler fort pour l'obtenir. Je peux enfin me délecter du fruit de cette sagesse avec un réel plaisir. Vous m'avez offert toutes les conditions essentielles afin que je réussisse à terminer mon doctorat. Je vous en serai toujours très reconnaissante.

À Julien, Véronique et Francis qui, par leur soutien et leur humour, ont toujours été là pour me faire sourire et m'encourager à ne pas lâcher.

À Thomas, qui m'a toujours démontré sa fierté et qui a fait tout en son pouvoir pour m'offrir tout le soutien nécessaire, même à distance. Merci de m'avoir permis de rédiger cette thèse dans un cadre enchanteur où j'ai pu trouver plusieurs sources de motivation et où j'ai pu concentrer toute mon énergie à cette réalisation.

À Geneviève Robitaille qui, après des mois de recherche, de déception et de frustration, m'a permis de voir la lumière au bout du tunnel en me trouvant un milieu de recherche. Ton écoute, ton appui incessant et ton optimisme m'ont permis de continuer

et d'affronter les moments difficiles. J'apprécie énormément toute l'aide que tu m'as offerte.

À mon collègue et ami Guillaume Duguay et à mes professeurs Olivier Laverdière et Alex Morin, qui ont su m'appuyer et m'aider lors de mes analyses factorielles parsemées de mille et une embûches ainsi que d'anormalités. Vous m'avez permis d'apprivoiser et d'apprécier mon pire ennemi.

À tous mes proches et amis qui n'ont cessé de m'encourager et qui ont toujours répondu à l'appel. Annie, merci de m'avoir poussée à terminer ma thèse avant d'amorcer un autre projet. Ton obstination aura porté fruit. Ana, ton sens de l'entraide et notre complicité m'auront permis d'arriver à franchir chacune des étapes avec succès. Marie-Pier, Marie-Christine, Stéphanie, Catherine, Isabelle et Régis, ce fut un plaisir de s'entraider tout en partageant les bons coups et d'avoir laissé place aux moments de défolement lors des embûches, des retours à zéro et des *écoeurantites* aiguës.

À tous les participants et les gestionnaires qui ont contribué au succès de ce projet, en particulier Anne, Carmen et Maria.

Enfin, un remerciement spécial à mon directeur de thèse, François Courcy, qui a fait preuve d'une très grande patience, flexibilité et disponibilité. Merci d'avoir persévéré, de m'avoir poussée à ne pas baisser les bras et à rester fidèle à moi-même, puis d'avoir cru en mon potentiel. Le processus de réalisation d'une thèse est complexe et difficile, mais ce fut un réel plaisir d'avoir pu partager tous ces moments avec toi et d'avoir conservé le rire au sein de notre collaboration.

Introduction

Dans un contexte social où la pénurie de main-d'œuvre qualifiée est anticipée, toutes les avenues sont étudiées afin de recruter les meilleurs candidats, de retenir les employés actuels, d'optimiser leur plein potentiel et d'assurer leur bien-être. La reconnaissance au travail (RT) se retrouve parmi les principaux leviers vers lesquels se tournent les dirigeants pour faciliter les prochains changements organisationnels tels que la pénurie de main-d'œuvre et les départs massifs à la retraite (Brun & Dugas, 2002; 2005). De plus, les travailleurs d'aujourd'hui ne recherchent plus seulement un salaire afin de satisfaire leur besoin. Ils travaillent également pour s'accomplir et se développer au sein de leur emploi (Marciano, 2010). D'ailleurs, la RT est nommée comme étant le deuxième élément le plus important pour l'employé lors de son embauche (Gostick & Elton, 2007). Toutefois, la réalité est tout autre. Selon Gostick et Elton (2007), 79 % des employés quittant leur emploi mentionnent le manque de reconnaissance comme étant une des principales raisons expliquant leur départ. Ceci n'est pas surprenant lorsqu'on apprend qu'en 2006, 65 % des Nord-Américains ont rapporté qu'ils n'avaient pas été du tout reconnus au cours de l'année précédente au travail. La RT est ainsi redevenue un sujet d'intérêt pour les chercheurs afin de mieux comprendre son impact et d'en maximiser les retombées.

Plusieurs études ont été menées sur les bienfaits de la reconnaissance afin d'en souligner les apports positifs et les impacts réels. Selon une étude de Gallup réalisée en

Allemagne en 2004 auprès de cinq millions de travailleurs, une augmentation des pratiques de RT peut mener à une baisse du taux de roulement, augmenter la fidélisation et la satisfaction de la clientèle, et améliorer la productivité globale de l'organisation (Gostick & Elton, 2007). Plus précisément, la RT résulterait en une augmentation moyenne de la productivité de 22 % et des profits organisationnels de l'ordre de 27 % (voir, par exemple, Prickett, 1998). Selon une étude réalisée par le HealthStream Research en 2005 auprès de 26 000 employés travaillant au sein de 31 organisations différentes aux États-Unis, les organisations où les pratiques de RT sont plus fréquentes démontrent une efficacité, une efficience et une rentabilité trois fois plus grandes que les organisations où la présence de la RT est faible (Gostick & Elton, 2007). De plus, la contribution d'une culture organisationnelle valorisant la RT et son intégration par les supérieurs se traduiraient par une augmentation de la satisfaction et de la motivation du personnel (Deci, Ryan & Koestner, 1999; McConnell, 1997; St-Onge, Haines III, Aubin, Rousseau & Lagassé, 2005), par une meilleure rétention et attraction des employés (Appelbaum & Kamal, 2000; Graham & Unruh, 1990; Werner, 1992), puis par une meilleure perception de la force du leadership des gestionnaires (Gostick & Elton, 2007). La RT est aussi une source de mobilisation et d'engagement organisationnel importante (Tremblay, Guay & Simard, 2000), elle renforce les valeurs organisationnelles (Stajkovic & Luthans, 1997; 2001) et encourage le développement d'une culture d'apprentissage (Milne, 2007; Griego, Geroy & Wright, 2000). Selon Reichheld et Teal (2001), une augmentation de seulement 5 % de la loyauté des employés envers leur organisation peut faire augmenter les profits organisationnels de

50 %. Une étude du HealthStream Research en 2006 auprès de 1005 participants aux États-Unis apporte également davantage de précisions quant à la force de l'impact de la RT sur un milieu de travail (voir Appendice A). Les chercheurs ont tout d'abord évalué la fréquence de la RT perçue par l'employé, pour ensuite évaluer la satisfaction au travail, le niveau de moral de l'employé, son niveau d'engagement et son désir de poursuivre avec l'organisation. Ils ont par la suite comparé les résultats entre les employés percevant recevoir moins de RT comparativement à ceux trouvant qu'elle est élevée. Les résultats sont éloquentes et démontrent que lors d'une fréquence plus élevée de RT, la satisfaction, le niveau de moral, le niveau d'engagement et la loyauté sont augmentés (p. ex., 7 % des employés recevant peu de RT sont satisfaits au travail contre 46 % recevant de la reconnaissance de façon fréquente). Enfin, selon certains chercheurs (Brun & Dugas, 2002; Carpentier-Roy, 2000; Dejours 1993), le travail est un lieu central de la quête d'identité, de la création de sens et de l'actualisation de soi. Les attentes individuelles envers la RT reçue sont alors, elles aussi, plus grandes aujourd'hui, car l'individu cherche à créer un sens à ce qu'il fait et non seulement à recevoir une rémunération ou une prime. Comme la reconnaissance s'avère être un vecteur important de l'identité (Dejours, 1993; Hivon, 1999), son rôle revêt donc une importance primordiale, car l'estime de soi en sera affectée positivement ou négativement (Siegrist, 2000), selon l'appréciation de cette pratique.

Un manque de RT, ou l'adoption de pratiques jugées inadéquates, engendrerait par ailleurs des conséquences néfastes pour l'organisation telles qu'une hausse du sentiment d'injustice (Siegrist, 2000), une augmentation des taux d'absentéisme et de

départs volontaires (Appelbaum & Kamal, 2000; Head et al., 2007), une perte de la main-d'œuvre qualifiée, une diminution de l'innovation et de la productivité ainsi qu'une hausse des comportements déviants (Dutton, 1998). Pour l'individu, plusieurs études indiquent par ailleurs que le manque de RT favoriserait l'apparition de tensions et d'une détresse émotionnelle se traduisant par des problèmes de santé physique ou psychologique, tels que les troubles psychosomatiques, les maladies cardiovasculaires et l'épuisement professionnel (p. ex., voir Bakker, Killmer, Siegrist & Schaufeli, 2000; De Jonge, Bosma, Peter & Siegrist, 2000). D'ailleurs, selon une étude de la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval (CGSST), le manque de RT serait la seconde raison mentionnée par les employés afin d'expliquer leur détresse psychologique (Brun, Biron, Martel & Ivers, 2002). Malgré le fait que plusieurs études liant la santé psychologique ainsi que la reconnaissance aient été réalisées dans le milieu de la santé (Morin, 2005), certains chercheurs (Lourel & Mabire, 2008; Maslach, Jackson & Leiter, 1996) mentionnent que ces résultats pourraient être transposables à d'autres domaines. Ceci s'explique par le fait que les problèmes de santé psychologique ne concernent plus uniquement les milieux de travail de relation d'aide. Les effets présentés ne peuvent alors être pris à la légère, sachant l'ampleur de l'impact sur l'organisation et l'individu.

L'importance de la reconnaissance informelle au travail

Plusieurs recherches effectuées jusqu'à maintenant sur la RT axent davantage leur intérêt sur la reconnaissance formelle (RF) et monétaire, soit les incitatifs, les

récompenses, ou les *rewards*. Plus visibles et faisant partie des normes et pratiques usuelles, ces formes sembleraient plus tangibles pour leurs destinataires. Sur le plan opérationnel, ce postulat se traduit alors dans les items évaluant la reconnaissance où seuls les items de type « Terminer le travail à temps est récompensé par une hausse de salaire octroyée par la compagnie » [traduction libre] (Fields, 2002, p. 111) se retrouvent dans les mesures.

En contrepartie, les récentes recherches (Carpentier-Roy, 2000; Eisenberger & Cameron, 1996; Marciano, 2010; Morin, 2005; Nelson, 2001; Tremblay et al., 2000) démontrent toute l'importance et l'influence de la reconnaissance informelle (RI) sur des variables comme l'engagement, la motivation au travail, la performance, la créativité et la mobilisation. Selon Tsui, Pearce, Porter et Hite (1995), les récompenses non monétaires peuvent satisfaire une plus grande variété de besoins individuels et favoriser un contexte d'échanges davantage relationnels que contractuels entre l'employeur et l'employé. D'ailleurs, les employés d'aujourd'hui ne perçoivent plus le travail de la même façon et leur style de vie a complètement changé au cours des dernières décennies. Seul le fait de gagner un salaire ne satisfait donc plus la majorité d'entre eux (Marciano, 2010). Gostick et Elton (2007) ajoutent également que l'argent et les primes ne sont pas les moyens les plus efficaces de reconnaître les employés, car ils oublient facilement ces marques de RT. La RI provenant du supérieur immédiat serait d'autant plus appréciée par les employés en raison du caractère discrétionnaire de ce geste (Tremblay et al., 2000). Les résultats de cette même étude révèlent qu'à la suite de cette reconnaissance, les employés sont plus enclins à démontrer des comportements hors

rôles ou de mobilisation et que la force de ce lien dépasse largement celui de la reconnaissance monétaire. Malgré les effets bénéfiques démontrés, une étude réalisée trois fois depuis 1949 a révélé que les gestionnaires se méprennent toujours sur les besoins réels de leurs employés en matière de RT, car ceux-ci classent les pratiques de RF comme étant plus importantes que celles étant informelles tandis que les employés mentionnent le contraire (Gostick & Elton, 2007). Il semblerait ainsi qu'une certaine incompréhension soit toujours présente quant à l'impact de ce type de reconnaissance hautement bénéfique pour l'organisation. De plus, bien que le besoin de mesurer la RT soit impératif pour mieux la saisir, ces faits mènent à un constat important : il semble que peu de chercheurs se soient intéressés uniquement à l'évaluation de la reconnaissance informelle au travail (RIT) par le biais d'outils psychométriques fidèles et valides.

Les sections suivantes présenteront le concept de RT, les mesures disponibles pour l'appréhender ainsi que leurs principales limites, les différentes études sur les liens entre la reconnaissance et certaines variables, le concept de l'épuisement professionnel ainsi que les liens entre les variables de l'épuisement et la reconnaissance. Les prochains constats présentés suggèrent l'élaboration d'un instrument novateur et sa validation dans le cadre d'une étude rigoureuse. Ils orienteront également les choix réalisés au cours de ce projet en raison de l'importance à accorder aux pratiques informelles, formes maximisant les retombées de la RT. Par la suite, les objectifs, les méthodes de recherche utilisées, les résultats, la discussion, les limites ainsi que la conclusion seront présentés.

Contexte théorique

La reconnaissance au travail

Définitions

Aucun consensus n'existe quant à la définition de la RT, et ce, en raison des différentes perspectives théoriques adoptées par les chercheurs pour mieux la comprendre qu'elles soient éthique, humaniste/existentielle, comportementaliste ou psychodynamique (Brun & Dugas, 2005). Aucun accord n'existe non plus quant à la terminologie utilisée afin de nommer la RT (p. ex., récompense, compensation, incitatif, renforcement). Un même terme peut être défini différemment selon les chercheurs. Dans le cadre de ce projet, la reconnaissance au travail sera définie comme étant un geste ou une parole découlant d'un jugement d'appréciation de la part d'un ou de plusieurs membres de l'organisation afin de souligner de façon personnalisée, spécifique et cohérente la contribution professionnelle, à la poursuite de la mission ou au maintien de l'efficacité organisationnelle, d'un autre membre de l'organisation qui perçoit et reçoit cette marque de considération.

Cette définition rend compte de la subjectivité et de la complexité du concept de la reconnaissance en soulignant l'importance du jugement provenant de l'émetteur. Ce jugement part ainsi de l'intention que veut donner l'émetteur à la reconnaissance donnée, devant avoir pour objectif premier l'appréciation de l'employé. Par exemple, un employeur posant un geste de reconnaissance dans le but de manipuler l'employé à des

fins politiques ne découlera pas d'un jugement d'appréciation. Afin que le geste ou la parole soient efficaces et remplissent les critères énoncés, ils doivent également être perçus comme étant congruents aux attentes, acceptés et valorisés par le destinataire (Appelbaum & Kamal, 2000; Deci, 1971; McShulskis, 1998; Morin, 2005). Cette définition porte d'ailleurs une attention particulière aux critères de qualité à respecter afin que l'action posée soit considérée comme étant de la reconnaissance, soit la spécificité, qui précise la raison de la reconnaissance; la cohérence, où la reconnaissance donnée est directement en lien avec les objectifs et les valeurs organisationnelles; et la personnalisation, qui réfère à l'adaptation de la pratique au destinataire pour qu'elle corresponde à ses besoins et ses attentes (Brun & Dugas, 2002; Marciano, 2010). D'autre part, pour que l'employé perçoive et ressente que sa contribution est appréciée, il importe que la reconnaissance soit diversifiée et qu'elle touche autant l'individu que les résultats produits, tels que l'atteinte des objectifs organisationnels (Appelbaum & Kamal, 2000; Brun & Dugas, 2002; McConnell, 1997). Enfin, l'ensemble des membres de l'organisation désignés comme les émetteurs potentiels comprennent les supérieurs hiérarchiques ou collègues. Toutefois, dans le cadre de cette étude, les émetteurs se limiteront aux supérieurs hiérarchiques.

Cette définition découle également des différentes perspectives théoriques qu'ont adoptées les chercheurs afin de définir l'objet de la RT. De façon générale, St-Onge et al. (2005) mentionnent que les chercheurs s'accordent pour dire que la reconnaissance est donnée dans le but d'améliorer un objet souhaité et d'encourager certains comportements. Pour Appelbaum et Kamal (2000), la reconnaissance sert à souligner les

accomplissements réalisés par les employés. D'autres chercheurs (Appelbaum & Mackenzie, 1996; Deci et al., 1999; Milne, 2007; Porter & Lawler, 1968; Tremblay et al., 2000) complètent la définition en mentionnant que la reconnaissance sert à améliorer la productivité ou la performance de l'individu et de l'entreprise. Porter et Lawler (1968) classent d'ailleurs la récompense en deux catégories, soit la récompense extrinsèque, qui est d'ordre matériel ou monétaire, et la récompense intrinsèque, qui est liée à la satisfaction personnelle qu'a un employé par rapport à son accomplissement au travail. O'Driscoll et Randall (1999) spécifient pour leur part que la récompense intrinsèque existe dans le travail en soi sous la forme de la variété ou de l'autonomie. Enfin, la reconnaissance aurait également pour objet l'appréciation de l'autre et la reconnaissance de l'autre pour qui il est dans son ensemble (Carpentier-Roy, 2006; Legault, 2001; Martin & Peck, 2001; Maslow, 1943; Nelson, 1996).

L'objet de la reconnaissance étant défini, les chercheurs proposent également différentes visions de ce qu'est la reconnaissance. Deci (1971) suggère une distinction en ce qui a trait à la récompense, qui implique une reconnaissance matérielle. Selon lui, la récompense se divise en trois formes : les récompenses tangibles comme l'argent, le renforcement verbal qui fait référence au feedback positif et l'approbation sociale comme l'accord des collègues sur la réalisation d'un projet. Cette distinction de la reconnaissance a d'ailleurs été reprise dans les études d'Eisenberger et Cameroun (1996), de Siegrist (1996) et de Stajkovic et Luthans (1997). Deci (1971) souligne également le fait que la récompense se transformerait en renforcement, car elle créerait un besoin chez l'individu, qui recréerait le même comportement afin d'avoir de nouveau

cette récompense. Cette perspective comportementale avait également été envisagée par Skinner (1953) qui estime que les comportements des gens sont contrôlés par les conséquences qui y sont associées soit, dans ce cas-ci, les récompenses données par l'organisation à ses employés. D'une perspective biopsychosociale, Siegrist (1996) explique la récompense comme étant le résultat d'un échange social qu'attend un individu avec son organisation. Afin que les effets positifs de la récompense aient lieu, l'individu évaluerait les gains obtenus selon la réciprocité et sa capacité à gérer les bénéfices obtenus.

La reconnaissance peut également être distinguée en deux formes, soit la reconnaissance formelle et la reconnaissance informelle (Brun & Dugas, 2002; Saunderson, 2004). La reconnaissance formelle s'inscrit dans une pratique organisationnelle contenue dans un programme officiel de reconnaissance au travail prévoyant des promotions, des primes, des célébrations annuelles, etc. Elle comprend également les concepts soulignés précédemment, soit le statut et l'argent. La reconnaissance informelle fait quant à elle référence à un geste posé ou une parole prononcée au quotidien et de façon spontanée (Saunderson, 2004; Tremblay et al., 2000), comme par exemple, une simple salutation ou le fait de féliciter un individu pour la réussite de son projet. Cette forme de reconnaissance renvoie en partie aux concepts mentionnés précédemment, soit la reconnaissance verbale ou la récompense intrinsèque.

D'autres types de distinction sont également présentés au sein des écrits, c'est-à-dire les récompenses tangibles et intangibles (McConnell, 1997), ou pécuniaires et non pécuniaires (Brun & Dugas, 2002; Milne, 2007; St-Onge et al., 2000; Tremblay et al.,

2000). Toutes ces précisions sur la définition se complèteront par la présentation des cibles et formes de la RT, découlant du modèle de Brun et Dugas (2005).

Cibles et formes de manifestation de la reconnaissance au travail

Selon les travaux de Brun et Dugas (2002; 2005), la RT se compose de quatre cibles découlant de la perspective qu'adopte un individu afin d'examiner le processus de son travail. Ceci signifie que la reconnaissance vise un objectif précis, la cible en étant alors l'objet. La présente étude se référera alors au cadre théorique proposé par ces chercheurs. Ainsi, peu importe les préférences individuelles, les membres de l'organisation seraient rejoints par l'une de ces cibles, soit 1) la *reconnaissance existentielle*, consistant à reconnaître l'employé pour ce qu'il est en tant qu'individu distinct et unique de l'organisation; 2) la *reconnaissance de la pratique de travail*, qui fait référence à la valorisation du comportement qu'adopte l'employé ainsi qu'à la façon dont il réalise les tâches qui lui sont assignées; 3) la *reconnaissance de l'investissement dans le travail*, qui consiste à souligner la qualité et l'importance du temps investi et de l'effort déployé par l'employé dans la réalisation de son travail; 4) la *reconnaissance des résultats*, qui consiste à souligner les résultats produits et obtenus par l'employé après l'accomplissement de son travail. Toutefois, selon l'avis d'autres chercheurs (Appelbaum & Kamal, 2000; McConnell, 1997; Stajkovic & Luthans, 2001; Van Vegchel, De Jonge, Bakker & Schaufeli, 2002), les cibles de la reconnaissance doivent se compléter afin de combler l'ensemble des besoins et des attentes spécifiques de chaque employé.

Indépendamment des cibles visées et comme nous l'avons vu précédemment dans les définitions sur la conceptualisation de la reconnaissance, celle-ci peut se manifester selon diverses formes : formelle *vs* informelle, publique *vs* privée, monétaire *vs* non monétaire et individuelle *vs* collective (Brun & Dugas, 2005). Dans le cadre de cette étude, seulement quatre types seront privilégiés, soit : 1) la reconnaissance informelle, qui est basée sur la spontanéité de l'action posée et qui fait référence aux actions quotidiennes; 2) la reconnaissance privée, qui correspond à la reconnaissance donnée à un individu dans un contexte relationnel bien établi comme lors d'une rencontre entre un supérieur et son employé; 3) la reconnaissance non monétaire, qui, malgré sa ressemblance avec la RI, se réalise généralement lors d'un accomplissement, est intangible et vise davantage à donner une rétroaction positive ou constructive à l'employé; 4) la reconnaissance individuelle, signifiant que la reconnaissance s'adresse seulement à un individu en particulier. Le croisement de ces formes et cibles est illustré à la Figure 1. Ces choix s'expliquent par le fait que l'étude vise la mesure de la reconnaissance informelle au travail. Peu importe la pratique, elle doit satisfaire à ces critères afin d'être considérée dans la présente étude. De plus, le but est d'évaluer l'importance accordée par les employés à des pratiques de RIT en provenance du supérieur. Comme mentionné précédemment, l'individu accorde davantage d'importance à la reconnaissance lorsqu'elle est spécifique et personnalisée. Il est alors plus aisé de mesurer cette perspective lorsqu'elle s'adresse à un employé à la fois.

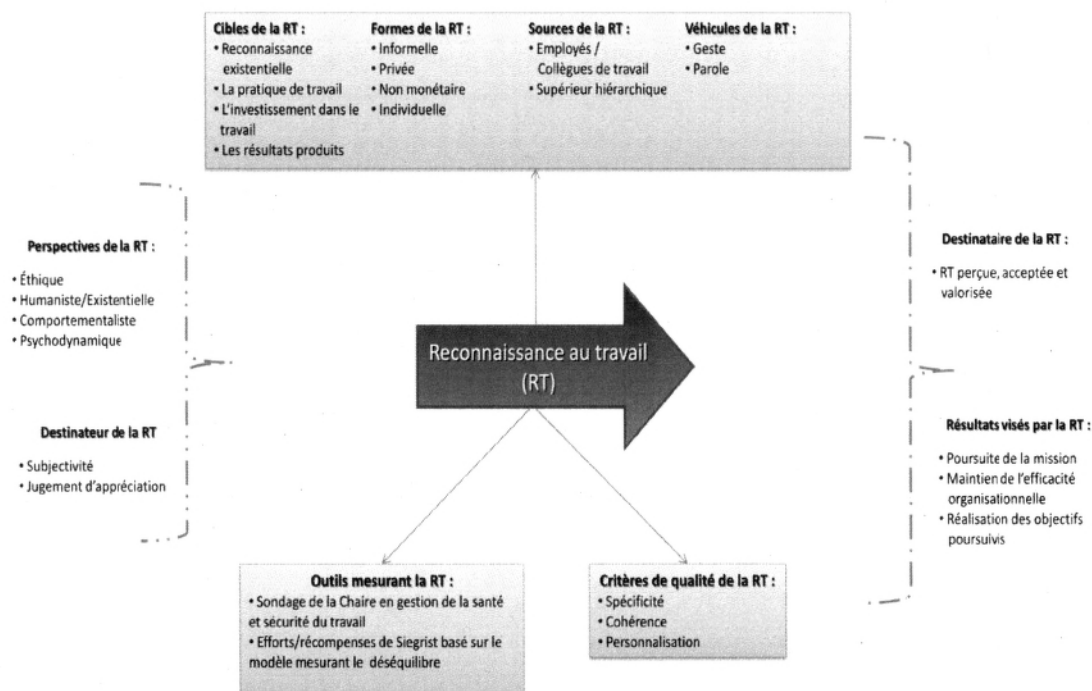


Figure 1. Conceptualisation des pratiques de reconnaissance au travail

Mesure de la reconnaissance au travail

L'inventaire des outils recensés au sujet de la RT sont présentés dans le Tableau 1. Leur analyse permet de dégager une orientation privilégiant la reconnaissance formelle. Le tableau comprend ainsi quatorze instruments de mesure, la plupart étant des outils élaborés à des fins davantage pratiques que scientifiques. Le nom de l'instrument, celui des auteurs l'ayant conçu et les années de publication sont tout d'abord présentés. La deuxième colonne comprend la conception qu'ont les chercheurs de la reconnaissance. Cette conception est alors expliquée, ce qui permet une meilleure compréhension de la mesure effectuée. Les dimensions mesurées sont par la suite présentées, accompagnées d'un exemple d'item. Les qualités psychométriques décrivent

sommairement le questionnaire (échelle de mesure utilisée, nombre d'items, alpha de Cronbach pour chaque facteur). Enfin, une appréciation de chaque instrument se retrouve au sein du tableau afin d'expliquer la ou les raisons justifiant le choix de mettre au point un autre instrument de mesure propre à la RIT.

Tableau 1

Qualité des instruments mesurant la reconnaissance au travail

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
Michigan Organizational Assessment: Intrinsic and Extrinsic Rewards Satisfaction de Cammann, Fichman, Jenkins et Klesh (1979)	L'instrument mesure la satisfaction éprouvée par rapport à la reconnaissance reçue de façon intrinsèque et extrinsèque.	<ul style="list-style-type: none"> La satisfaction par rapport aux récompenses intrinsèques : p. ex., How satisfied are you with the chances you have to learn new things? La satisfaction par rapport aux récompenses extrinsèques : p. ex., How satisfied are you with the amount of pay you get? 	<ul style="list-style-type: none"> 2 sous-échelles comportant chacune 3 items $\alpha = 0,87$ et $0,63$ Échelle de type Likert en 7 points (1 = très insatisfait à 7 = très satisfait) 	Comporte très peu d'items. Ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des formes de la RT.
Michigan Organizational Assessment: Social Rewards Satisfaction de Cammann, Fichman, Jenkins et Klesh (1979)	L'instrument mesure la récompense sociale reçue.	<ul style="list-style-type: none"> La satisfaction par rapport à la reconnaissance sociale : p. ex., How satisfied are you with the way you are treated by the people you work with? 	<ul style="list-style-type: none"> Comporte 3 items $\alpha = 0,87$ Échelle de type Likert en 7 points (1 = très insatisfait à 7 = très satisfait) 	Comporte très peu d'items. Ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des formes de la RT. Évalue seulement la reconnaissance provenant des collègues.
Michigan Organizational Assessment: Pay de Cammann, Fichman, Jenkins et Klesh (1979)	L'instrument mesure la récompense extrinsèque étant liée à la paie seulement.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction par rapport à la paie : p. ex., I am very happy with the amount of money I make. 	<ul style="list-style-type: none"> Comporte 3 items $\alpha = 0,89$ Échelle de type Likert en 7 points pour items 1 et 2 (1 = fortement en désaccord à 7 = fortement en accord) Échelle de type Likert en 	Comporte très peu d'items. Ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des formes de la RT. Évalue seulement la reconnaissance formelle sous la forme de la

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
			7 points pour item 3 (1 = très insatisfait à 7 = très satisfait)	paie.
Leader Reward Behavior de Sims et Szilagyi (1975)	L'instrument mesure la perception qu'a l'employé de la récompense ou de la punition reçue selon sa performance au travail, soit la récompense positive ou punitive.	<ul style="list-style-type: none"> Les comportements récompensés positivement : p. ex., Your supervisor would lend a sympathetic ear if you had a complaint. Les comportements punis : p. ex., You would receive a reprimand from your supervisor if you were late in coming to work. 	<ul style="list-style-type: none"> 2 sous-échelles : la 1^{re} comportant 16 items et la 2^e, 6 items $\alpha = 0,93$ et $0,70$ Les items sont des énoncés hypothétiques Échelle en continuum en 7 points (1 = très faux à 7 = très vrai) 	S'attarde seulement à l'aspect comportemental de la reconnaissance. Est rédigé selon des scénarios hypothétiques; la réponse de l'employé est donc orientée.
Pay Satisfaction Questionnaire de Heneman et Schwab (1985)	La reconnaissance est définie comme étant reliée à la reconnaissance formelle, plus particulièrement à la paie et ce qui l'entoure.	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de la paie : p. ex., Size of my current salary. Augmentation de la paie : p. ex., My most recent raise. Bénéfices : p. ex., My benefit package. Structure : p. ex., The company's pay structure. Aspects administratifs : p. ex., How the company administers pay. 	<ul style="list-style-type: none"> 18 items mesurant la satisfaction par rapport aux 5 dimensions Structure factorielle supporte les 3 premières dimensions, et les 2 dernières sont regroupées dans un même facteur $\alpha = 0,73$ à $0,96$ Échelle de type Likert en 5 points (1 = très insatisfait à 5 = très satisfait) 	Ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des formes de la RT. Évalue seulement la reconnaissance formelle sous la forme de la paie. Comporte tout de même un nombre d'items intéressant permettant une évaluation plus complète de la RT.
Perceived Organizational Support d'Eisenberger,	Évalue la perception qu'ont les employés de la	<ul style="list-style-type: none"> Perception de la valeur accordée par l'organisation à la contribution 	<ul style="list-style-type: none"> 2 sous-échelles comportant 8 items et 9 items $\alpha = 0,74$ à $0,95$ 	Évalue seulement la reconnaissance en provenance

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
Huntington, Hutchinson et Sowa (1986)	reconnaissance donnée par l'organisation lorsqu'ils font d'importants efforts, appuyée sur les valeurs organisationnelles de la contribution des employés et de leur bien-être au travail.	des employés : p. ex., The organization values my contribution to its well-being. • Mesures que l'organisation peut prendre pour améliorer le bien-être des employés : p. ex., The organization is willing to help me when I need a special favor.	• Échelle de type Likert en 7 points (1 = fortement en désaccord à 7 = fortement en accord)	de l'organisation quand il est reconnu que celle provenant du supérieur hiérarchique est plus importante. Évalue seulement le soutien offert, donc ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des formes de la RT.
Work-Related Expectancies d'Eisenberger, Fasolo et Davis-LaMastro (1990)	Évalue la reconnaissance selon la perspective du niveau de performance atteint par l'employé et les attentes qu'il a par rapport à la reconnaissance reçue. La reconnaissance est divisée selon l'aspect formel et informel.	• Les attentes par rapport à la paie, les promotions et la sécurité d'emploi : p. ex., It is more likely that I will be given a pay raise or promotion at [company name] if I finish a large amount of work. • Les attentes par rapport à l'influence, l'approbation du gestionnaire et la reconnaissance : p. ex., When I finish my job on time, my job is more secure at [company name].	• 2 sous-échelles : l'une ayant 4 items et l'autre 5 items • Items écrits sous forme de scénarios hypothétiques • $\alpha = 0,77$ et $0,89$ • Échelle de type Likert en 5 points (1 = ne fait définitivement pas partie de mon travail à 5 = définitivement vrai par rapport à mon travail)	Comporte très peu d'items. Ne couvre pas l'ensemble des cibles ni des cibles de la RT et évalue la RI en surface.
Questionnaire d'Appelbaum et Kamal (2000)	Évalue la perception qu'a l'employé de la reconnaissance de son accomplissement	• Évalue plusieurs dimensions, dont la satisfaction au travail, la diversité au sein de l'emploi, les	• Instrument élaboré afin de pouvoir répondre à chacune des hypothèses, donc 1 ^{re} validation	Évalue autant la reconnaissance informelle que formelle. Première validation de

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
	t selon la perspective monétaire et non monétaire.	attentes de l'organisation envers les employés, la reconnaissance informelle, l'équité perçue sur la paie de façon interne et externe, les compétences des gestionnaires • La reconnaissance et la paie : p. ex., I feel many in my firm are paid more than they deserve. My manager/supervisor often acknowledges when I have done good work.	• Comporte 31 items, dont 5 mesurent la reconnaissance non monétaire et 6 la reconnaissance monétaire/équité • Absence des alphas • Échelle de type Likert en 5 points (1 = fortement en désaccord à 5 = fortement en accord)	l'instrument auprès d'un échantillon de petites entreprises. Comprend peu d'items afin de mesurer la RI. Ne couvre pas l'ensemble des cibles de la RT.
The nurse recognition scale de Blegen et al. (1992) révisé par Cronin et Becherer (1999)	La reconnaissance comprend tous les types de reconnaissance au travail qu'ils soient formels ou informels afin de déterminer les pratiques significatives pour les infirmières.	• Comprend 6 dimensions, soit le salaire, la rétroaction verbale réalisée en privé, soulignée de façon écrite, la reconnaissance publique, l'ajustement des horaires et les opportunités de développement. • P. ex., envoyer une copie de l'évaluation du patient afin de complimenter l'infirmière.	• Comprend 30 items • α allant de 0,64 à 0,89 • Échelle de type Likert en 5 points (1 = pas du tout à 5 = excellent)	Couvre l'ensemble des cibles et des formes de la RT. Comprend plusieurs items, ce qui permet d'avoir une compréhension globale. Les comportements évalués s'adressent presque uniquement aux infirmières. Échantillon et comportements trop spécifiques.

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
Leader reward and punishment behaviors de Podsakoff, Todor, Grover et Huber (1984)	La mesure de la reconnaissance se réalise autant dans un contexte punitif que de récompense. La récompense est élaborée de façon contingente ou non.	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure 4 dimensions, soit les comportements liés à la reconnaissance contingente (5 items), les comportements punitifs contingents (5 items), les comportements de reconnaissance non contingente (4 items) et les comportements punitifs non contingents (4 items). • P. ex., If I do well, I know I'll be rewarded. The organization's disciplinary policies seem to be random. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprend 4 sous-échelles mesurant les 4 dimensions • Comporte 18 items • Échelle de Likert en 7 points 	Peu d'informations sur l'instrument et il n'a pu être trouvé. Mesure davantage la récompense, donc la reconnaissance formelle. Ne couvre pas l'ensemble des cibles de la RT.
Recognition Practices Inventory (RPI) de Nelson (2001)	La reconnaissance est définie comme étant toute pratique reconnaissant l'individu, qu'elle soit davantage formelle ou informelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune information sur les dimensions comprises au sein de la reconnaissance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire comprenant 2 sous-échelles : 1) demande aux employés de prioriser 50 items selon leur importance et leur fréquence; 2) demande aux gestionnaires de faire le même exercice • 10 personnes au minimum doivent remplir ce questionnaire • Échelle ordinale 	Cet instrument est un inventaire, ce qui pose de sérieuses limites en ce qui a trait à son utilisation en recherche.

Nom, auteurs et année	Conception de la RT	Dimensions	Qualité psychométrique	Appréciation
La reconnaissance au travail de la CGSST (2009)	La reconnaissance comprend 4 cibles, soit existentielle, de l'investissement, des pratiques et des résultats produits. Elle peut se manifester sous 8 formes différentes.	<ul style="list-style-type: none"> • 7 sections mesurant différents aspects de la reconnaissance (voir p. 21) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comporte 105 questions • Sondage • Plusieurs échelles de mesure 	Évalue la reconnaissance de façon globale et couvre toutes les cibles. Évalue l'importance et la fréquence. Est toutefois un sondage, donc ne peut être utilisé en recherche.
Le déséquilibre effort-récompense de Siegrist (1996; 2002)	La reconnaissance est libellée comme étant une récompense formelle ou informelle.	<ul style="list-style-type: none"> • La récompense se divise en 3 dimensions : l'argent, le statut et l'estime. • L'outil évalue également l'effort donné. • Une autre section peut être ajoutée, soit l'évaluation du surinvestissement individuel. • P. ex., Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs. Mes perspectives de promotion sont faibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire auto-rapporté comportant 23 items • Certains items sont inversés • Échelle de Likert en 5 points (1 = pas d'accord à 5 = d'accord et je suis très perturbé) ou (1 = d'accord à 5 = pas d'accord; et je suis très perturbé) • Échelle de Likert en 4 points (1 = pas du tout d'accord à 4 = tout à fait d'accord) 	Seulement 11 items mesurant la reconnaissance où seulement 5 items mesurent la RI. Ne couvre pas l'ensemble des cibles de la RT. A été validé plusieurs fois. Peut être utilisé autant en recherche qu'en intervention.

Note : Les informations sont tirées du livre de Cook, Hepworth, Wall et Warr (1981), de Fields (2002) ainsi que des articles d'Appelbaum et Kamal (2002), de Cronin et Becherer (1999), de Podsakoff, Todor, Grover et Huber (1984), de Nelson (2001), de Siegrist (1996; 2002) et du site Internet de la CGSST (2009).

En regard de l'ensemble des instruments de mesure recensés, deux d'entre eux se démarquent davantage en raison de leur présence répandue, de leur utilisation accrue et de leur reconnaissance pratique ou scientifique au sein du marché québécois. L'instrument de la CGSST conçu par Brun et ses collaborateurs (CGSST, 2009) présente un intérêt en raison du fait qu'il mesure l'ensemble des cibles de la RT. Quant à celui de Siegrist (1996; 2002), il a été validé maintes fois dans plusieurs langues et semble être l'outil le plus reconnu des dernières années. Des études démontrent notamment la plausibilité biologique soit les liens étroits entre certains résultats au questionnaire et des indicateurs de problèmes de santé physique (p. ex., voir Siegrist, 2002), ainsi que les liens avec les aspects émotionnels et psychologiques (p. ex., voir Bourbonnais, R., Brisson, C., Vinet, A., Vézina, M., & Lower, A., 2006).

L'instrument de la CGSST est un sondage comportant sept sections évaluant les cibles et les pratiques de reconnaissance présentes et souhaitées, la fréquence et la source de la reconnaissance, la perception des membres de ce qu'est la reconnaissance et les obstacles de la RT. Ce sondage comprend également deux sections recueillant les données socioprofessionnelles et les commentaires généraux. Cet instrument comporte en tout 105 questions. Malgré l'utilité pratique largement reconnue de cet instrument, il comporte de sérieuses limites sur le plan psychométrique le rendant inopérant en contexte de recherche. Étant un sondage, celui-ci ne mesure qu'un seul item par construit. Il devient en quelque sorte difficile de faire une appréciation nuancée des cibles, des formes et des pratiques présentes, absentes ou inadéquates dans l'organisation. Certains items peuvent également être davantage associés à d'autres

construits (p. ex., des items mesurent le degré d'engagement au travail), ce qui suggère la présence de contamination affectant la validité de contenu. Les résultats, et l'interprétation qui en découle, sont en somme sujets à une plus grande marge d'erreur. Par conséquent, l'instrument est fréquemment remis en question par la communauté scientifique quant à sa validité d'apparence et de contenu.

Quant au test psychométrique élaboré par Siegrist (1996; 2002), il est basé sur son modèle ayant pour concept le déséquilibre efforts/récompenses. Ce modèle a pour prémisse qu'un effort élevé investi par un individu et qu'une faible récompense donnée en retour créeront un déséquilibre chez l'individu qui se traduira par une hausse des risques de vivre un surcroît de stress et de développer des problèmes de santé, tels que des maladies cardiovasculaires ou un épuisement professionnel. Ce questionnaire auto-rapporté évalue trois construits : a) l'effort fourni par rapport aux demandes perçues (six items), b) les récompenses reçues (11 items) ainsi que c) le surinvestissement individuel (les stratégies de *coping*; six items). Malgré la qualité de conception et les valeurs psychométriques de cet instrument largement validé auprès de plusieurs échantillons et de diverses populations (voir Niedhammer, Tek, Starkem & Siegrist, 2004), le questionnaire propose essentiellement une mesure générale de la RT et non pas de ses différents aspects, tels que la RI. L'outil évalue spécifiquement la reconnaissance selon trois concepts : l'argent (salaire, primes), l'estime (le manque, le respect, le soutien social) et le statut (l'insécurité d'emploi et l'opportunité). De plus, étant basé sur un modèle biopsychosocial, le questionnaire mesure uniquement le ratio efforts/récompenses afin de déterminer les réactions de tension chez l'individu en tenant

compte du contexte organisationnel et individuel; tout ceci dans le but d'expliquer les variations de santé pouvant mener à des risques pour l'individu. Cette mesure vise donc à évaluer l'état de santé psychologique de l'individu et non la reconnaissance en soi. Le diagnostic organisationnel de la situation s'en trouve alors limité. De plus, les actions pouvant être mises en place sont moins bien ciblées, car les attentes et les besoins de chacun ne sont pas pris en considération. Cet instrument de mesure a aussi été élaboré en fonction d'un type d'échantillon particulier, soit les travailleurs offrant un service d'aide à la population (p. ex., le milieu hospitalier et le milieu de l'éducation). Cette population vit des problématiques particulières liées à la santé psychologique, d'où le nombre élevé d'études à ce sujet (Dion & Tessier, 1994). Ainsi, cette vision de la RT accorde seulement un intérêt à ces concepts, alors que les écrits scientifiques soulignent l'importance accordée à la RIT (Morin, 2005).

À la lumière de toutes ces informations, il semble qu'aucune étude utilisant un outil psychométrique valide n'ait évalué directement l'importance qu'accordent les employés aux pratiques de RIT ni la fréquence des comportements adoptés par leurs supérieurs hiérarchiques. Les différentes échelles utilisées dans les instruments présentés mesurent davantage la satisfaction ou le niveau d'accord avec l'énoncé. Ceci pose alors problème, car les résultats ne permettent pas de diriger des actions concrètes afin d'atteindre la situation souhaitée. Par exemple, l'individu peut être en accord avec l'énoncé stipulant que son salaire est insuffisant, mais cela n'indique pas le salaire qui lui conviendrait. Par ailleurs, sachant que les individus ont tous des attentes et des

besoins particuliers à satisfaire, la mesure de la satisfaction ne peut suffire à elle seule à comprendre la portée de la pratique sur l'employé. De plus, la compréhension du niveau d'importance accordée à une pratique ne peut suffire à elle seule à réaliser un diagnostic complet de l'état de la situation en ce qui a trait à la RIT. Ces considérations soutiennent l'apport de la mesure de la fréquence observée de ces comportements afin d'aiguiller l'intervention. Sur le plan de la validité de contenu, plusieurs instruments contiennent en général seulement trois ou quatre items mesurant les comportements de RT. Le portrait ressortant de ces mesures est donc incomplet, car la majorité des manifestations de RT ne sont pas évaluées. Il a aussi été constaté que la majorité des outils recensés sur la RT ont été créés avant les années 1990. Deux outils (Appelbaum & Kamal, 2000; Cronin & Becherer, 1999) ayant été construits récemment présentent quant à eux des limites considérables en raison du manque de validation auprès de divers échantillons ou du caractère trop spécifique des items, qui sont davantage construits pour répondre aux besoins des infirmières. Il semble ainsi y avoir eu un ralentissement des recherches psychométriques sur la RT, ce qui réduit les avancées scientifiques.

Ces différents constats justifient ainsi le premier objectif pour la présente étude, soit d'élaborer un instrument de mesure propre à la RIT comprenant une mesure de la fréquence ainsi que de l'importance afin d'approfondir les connaissances théoriques tout en pouvant mieux intervenir auprès des organisations et des individus. Afin de mieux comprendre l'état des connaissances sur la RT en lien avec d'autres variables, quelques études seront présentées. Toutefois, il importe de préciser que la reconnaissance formelle

étant la forme de RT la plus connue et évaluée, les études s'attardent davantage à celle-ci, ce qui pourrait limiter la compréhension globale de la RIT.

Études réalisées sur la reconnaissance au travail en lien avec d'autres variables

Peu importe le terme utilisé pour définir la reconnaissance, plusieurs études ont été réalisées sur le sujet au cours des dernières décennies afin de mieux comprendre son impact sur l'individu et les bénéfices qu'elle représente pour l'organisation. Le but premier étant d'améliorer la performance de l'employé au travail, les chercheurs se sont tout d'abord attardés à l'amélioration de l'efficacité individuelle par la récompense (Appelbaum & Kamal, 2000; Appelbaum & Mackenzie, 1996; Milne, 2007; Tremblay et al., 2000). Les chercheurs behavioristes et cognitivistes se sont donc intéressés aux effets de la persistance de certains comportements, puis à la façon d'encourager les comportements recherchés, de remplacer les comportements par ceux désirés et de rendre les apprentissages plus rapides et efficaces (Bandura, 1977; Deci, 1971; Griego, Geroy & Wright, 2000; St-Onge et al., 2005; Skinner, 1953). En parallèle, les chercheurs se sont intéressés à d'autres impacts de la reconnaissance, dont la motivation au travail. Quelques chercheurs (Deci et al., 1999; Eisenberger & Cameroun, 1996; Eisenberger, Rhoades & Cameron, 1999) se sont d'ailleurs penchés sur la question en tentant d'expliquer si la récompense a bel et bien un effet pervers sur la motivation intrinsèque de l'employé à réaliser une tâche particulière. Les résultats semblent toutefois partagés et divergent en raison de la différence entre les variables utilisées et les interactions

étudiées. Le débat semble ainsi ne pas être clos, car selon le type de reconnaissance utilisé, l'effet peut être pervers ou non sur la motivation. Par exemple, Eisenberger et Cameroun (1996) ont observé que la récompense verbale avait un effet positif sur la motivation intrinsèque de l'individu comparativement à la récompense tangible qui avait un effet pervers. Contrairement aux moments où il recevait une récompense tangible, l'individu recevant une récompense verbale passait davantage de temps sur la tâche. Au cours de la dernière décennie, les chercheurs étudiant les effets de plusieurs variables sur les comportements organisationnels, dont la reconnaissance, ont minimalement étudié le lien entre l'engagement et la RT (Nink, 2009; O'Driscoll & Randall, 1999; Tremblay et al., 2000). Tremblay et al. (2000) ont d'ailleurs soulevé un lien entre la reconnaissance non-monétaire et l'engagement affectif. Toutefois, davantage d'études sont nécessaires afin de mieux comprendre le lien entre les types d'engagement et la RT. En résumé, les recherches davantage cognitivo-béaviorales sont les études les plus réalisées et validées, mais elles datent toutefois d'il y a plusieurs années, voire plusieurs décennies. Il semble également qu'un débat soit resté en suspens quant à la force du lien entre la performance et la motivation et qu'un flou subsiste quant à la compréhension de celui-ci.

D'un autre côté, les préoccupations d'aujourd'hui étant orientées vers le bien-être de l'employé au sein de l'organisation, certains chercheurs se sont davantage attardés au rôle de la reconnaissance en lien avec la santé psychologique au travail, en particulier avec la détresse psychologique et l'épuisement professionnel. Siegrist (1996; 2002) ayant élaboré un instrument de mesure fidèle et valide, l'avenue de la recherche sur la récompense en lien avec l'épuisement professionnel a pu être rapidement développée.

Plusieurs chercheurs ont alors reproduit les études de Siegrist et d'autres ont étudié le rôle joué par la récompense et chacune des dimensions de l'épuisement professionnel. Pour ces raisons, l'objet de la présente étude sera également d'examiner le rôle de la reconnaissance dans le développement de l'épuisement professionnel.

L'épuisement professionnel

Définition

Malgré que l'épuisement professionnel (EP) présente un taux de prévalence de 20 % au sein de la population active travaillant au Canada et soit un important problème social, la communauté scientifique et clinique ne propose aucune définition claire ni précise (Chevrier & Renon-Chevrier, 2004; Demerouti, 2004). Certains chercheurs estiment que les définitions diffèrent parce qu'elles se basent généralement sur des observations cliniques et non sur des études empiriques (Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Matheny, Gfroerer & Harris, 2000). Il y aurait ainsi un manque de connaissance scientifique du point de vue conceptuel et un manque de compréhension et de précision du point de vue clinique. D'ailleurs, comme le mentionnent Chevrier et Renon-Chevrier (2004), l'épuisement professionnel n'est toujours pas répertorié dans le DSM-IV-TR (Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux).

Toutefois, selon Matheny et al. (2000) et Friedman (2000), la définition la plus commune est celle proposée par Maslach et Jackson (1986). La définition a toutefois

évolué dans le temps et a été modifiée selon les perspectives d'évaluation ciblées. Ainsi, l'épuisement professionnel est défini comme étant un syndrome psychologique apparaissant après une exposition prolongée à des facteurs de stress émotionnels et interpersonnels reliés au travail (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) et apparaissant lorsque certaines ressources valorisées par l'individu sont absentes, qu'elles sont inadéquates pour satisfaire les demandes ou qu'elles ne correspondent pas aux anticipations prévues (Lee & Ashforth, 1996). Dans le cadre de cette recherche, les dimensions présentées dans le Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) seront utilisées afin de définir l'épuisement professionnel. L'épuisement émotionnel est la dimension centrale de l'épuisement professionnel et la manifestation la plus évidente de ce syndrome. Il se manifeste généralement lorsque l'individu se sent envahi par sa charge de travail, qu'il se sent vidé émotionnellement et qu'il vit une fatigue intense (Chevrier & Renon-Chevrier, 2004; Dion & Tessier, 1994). Le cynisme est la deuxième dimension de l'épuisement professionnel où le distancement est une réaction immédiate à l'épuisement émotionnel. L'individu tente de mettre une distance entre lui et son travail. Il utilise ainsi une distance cognitive et émotionnelle en développant une indifférence ou une attitude cynique quand il est épuisé ou découragé ou qu'il tente de gérer le surplus de travail (Maslach et al., 2001). La troisième dimension, soit la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle, est liée de façon plus complexe aux deux autres composantes de l'épuisement professionnel. Ce sentiment apparaît comme étant un problème développé en parallèle avec la présence d'une ou des deux autres dimensions combinées (Lee & Ashforth, 1996). Une situation de travail où un individu

vit un surplus de travail chronique contribue à l'épuisement ou au cynisme, ce qui se transpose sur le sentiment d'efficacité (Maslach et al., 2001). Cette dimension est aussi davantage présente lorsqu'il y a un manque de ressources (Lee & Ashforth, 1996 ; Leiter, 1993; Maslach et al., 2001).

Reconnaissance au travail et épuisement professionnel

Comme mentionné précédemment, quelques chercheurs se sont penchés sur l'étude du lien entre la RT et l'EP. Cet intérêt découle des recherches réalisées par certains sur les échanges de réciprocité et d'équité entre l'employé et l'organisation (Adams, 1965; Pritchard, 1969; Schaufeli & Janczur 1994; Schaufeli, Van Dierendonck & Van Dorp, 1996; Walster, Walster & Berscheid, 1978). Selon la théorie de l'équité d'Adams (1965), les individus auraient tendance à rechercher une réciprocité dans leurs relations interpersonnelles (Walster et al., 1978). Selon Adams (1965), la réciprocité serait présente lorsqu'un individu investit et reçoit de façon proportionnelle à ce que l'autre personne donne et reçoit en retour dans leur relation. Pritchard (1969) ajoute à cela que la relation peut également être réciproque lorsque les retours sur investissements sont équivalents. Toutefois, lorsque l'individu ressent un manque de réciprocité ou a une perception d'iniquité, cela peut provoquer une détresse psychologique chez lui (Walster et al., 1978). Schaufeli et al. (1996) ont ainsi basé leur modèle « dual-level social exchange model » sur ces théories. Selon leur modèle, un

manque de réciprocité dans le processus d'échange social entre individus ou entre l'individu et l'organisation peut se traduire par le développement du syndrome d'épuisement professionnel. Ils fondent également leur modèle sur le concept de contrat psychologique en précisant que le processus d'échange social est similaire à celui observé dans la relation interpersonnelle présente entre l'employé et son organisation. Le contrat psychologique comporte les attentes qu'ont les travailleurs par rapport à la nature de leur échange avec l'organisation, comme en ce qui concerne l'autonomie ou le soutien provenant du supérieur immédiat (Rousseau & Parkes, 1993; Rousseau 1995; Maslach et al., 2001). Ainsi, lorsque les promesses perçues ne sont pas honorées, cela résulte en une violation du contrat psychologique et engendre une perception d'iniquité. Les résultats obtenus lors de quelques études ont alors prouvé qu'un manque de réciprocité entre l'employé et l'organisation pourrait également mener à l'épuisement professionnel (Bakker et al., 2000; Schaufeli et al., 1996; Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1996).

Dans la foulée des études réalisées sur l'épuisement professionnel en lien avec les théories d'équité et de réciprocité, d'autres chercheurs se sont intéressés aux causes menant à ce sentiment d'iniquité résultant en un épuisement professionnel chez l'employé. Selon Maslach et al. (2001), il importe d'avoir des valeurs implicites dans les processus et la structure organisationnelle, car elles permettent aux employés de développer une relation émotionnelle et cognitive avec leur milieu de travail. Toutefois, si une de ces valeurs, perçues comme étant des promesses organisationnelles, ne satisfait pas les attentes de l'employé, il y a violation du contrat psychologique. La

reconnaissance est alors mentionnée comme faisant partie de ces valeurs ou, pour d'autres chercheurs, tels que Lee et Ashforth (1996), elle représente une ressource mise à la disposition de l'employé par le milieu de travail afin de répondre aux demandes organisationnelles. Le lien entre la RT et l'EP a été davantage étudié par certains chercheurs, dont Siegrist (1996) qui a développé le modèle du déséquilibre entre l'effort et la récompense. La reconnaissance est une ressource en soi mise à la disposition de l'individu afin de lui permettre d'exécuter adéquatement son travail (Demerouti, 2004). En créant son modèle à partir des théories sur le rapport entre les ressources disponibles perçues par l'individu et les demandes reçues (Lazarus & Folkman, 1984) et en complétant le modèle de Kasarek (1979) sur le rapport entre les demandes et le niveau d'autonomie, Siegrist (1996) a élaboré un modèle en fonction du fait que l'employé attend un échange social avec son organisation, cet échange se présentant sous forme de récompenses. Les effets positifs d'un tel échange reposent cependant sur la perception qu'aura l'individu de la réciprocité et sur sa capacité à gérer les bénéfices obtenus. S'il juge investir un effort élevé, mais qu'une faible récompense lui est donnée en retour, un déséquilibre sera créé, pouvant résulter en des conséquences néfastes sur la santé psychologique de l'individu. Ce modèle étant devenu la référence sur le sujet, plusieurs recherches ont été réalisées afin de valider les résultats obtenus et de confirmer le modèle (par ex., voir Niedhammer, Tek, Starkem, & Siegrist, 2004). Dans plusieurs recherches sur le sujet, le manque de RT est ainsi ciblé comme étant une des causes menant vers l'épuisement professionnel (Demerouti, 2004, Friedman, 2000; Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001).

Reconnaissance au travail et dimensions de l'épuisement professionnel. Malgré le faible nombre de recherches étudiant particulièrement les liens entre les dimensions de l'épuisement professionnel et la reconnaissance au travail, certaines se sont tout de même attardées à comprendre l'effet spécifique de la reconnaissance sur elles. La majorité des études empiriques ayant étudié le lien entre l'épuisement émotionnel et la RT ont ainsi obtenu des résultats non significatifs. Ces résultats s'expliquent par le fait que l'épuisement émotionnel est souvent le premier moyen de *coping* auquel recourt l'individu afin de gérer le stress (Maslach et al., 2001). Cette dimension émerge alors davantage en présence d'un surplus de travail ou d'un conflit de travail (Maslach et al., 2001). Seule l'étude qualitative de Friedman (2000) contredit ces résultats. Lors de la réalisation des entrevues avec des enseignants, le manque de RT a été nommé comme étant un des six facteurs expliquant leur sentiment d'épuisement émotionnel. Toutefois, tel que nous l'avons vu précédemment, les recherches empiriques et théoriques ne corroborent pas ce lien, qui découlerait davantage de la perception des individus. Toujours d'un point de vue empirique, les études ayant porté sur les dimensions du questionnaire de Siegrist et al. (1996; 2002; 2004) et celles de l'épuisement professionnel rapportent un lien significatif entre le ratio effort-récompense et l'épuisement émotionnel (Bakker et al., 2000; De Jonge et al., 2000; Schulz et al., 2008). De Jonge et al. (2000) ont toutefois contrôlé la variable de la récompense et les résultats ont démontré que les demandes psychologiques apparaissaient comme étant le plus fort prédicteur de l'épuisement émotionnel. Quant aux récompenses liées à l'emploi occupé,

elles prédisaient fortement l'insatisfaction vécue au travail. Ainsi, les récompenses ne semblent pas jouer un rôle important dans la prédiction de l'épuisement émotionnel.

Seule l'étude de Cordes et al. (1997) a obtenu, de façon exploratoire, des résultats significatifs en ce qui a trait au lien entre la RT et la dépersonnalisation (cynisme). Demerouti, Bakker, Nachreiner et Schaufeli (2001) et Landsbergis (1988) ont également étudié le lien entre la dépersonnalisation ou le désengagement, concepts connexes au cynisme, et la RT. Ces chercheurs semblent être les seuls à avoir obtenu un lien significatif entre la dimension du désengagement et la RT.

Les chercheurs semblent toutefois s'entendre sur le fait que la RT est étroitement liée à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle (Cordes et al., 1997; Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001). La manifestation d'une marque de reconnaissance est souvent la seule occasion où les employés obtiennent une rétroaction sur la façon dont ils ont effectué leur travail et de savoir ce que les autres en pensent (Cordes et al., 1997; Jackson, Schwab & Schuler, 1986). De plus, les employés s'attendent généralement à ce que l'organisation reconnaisse une bonne performance (Cordes et al., 1997). Par conséquent, l'absence d'une marque de reconnaissance concrète peut amener l'employé à penser que sa performance n'a pas été suffisante en matière de qualité ou qu'elle n'a tout simplement pas été remarquée ni appréciée, ce qui vient directement affecter son sentiment d'efficacité (Cordes et al., 1997).

Objectifs de recherche

En raison de l'absence d'un test psychométrique valide et fidèle mesurant les pratiques de reconnaissance informelle au travail (PRIT) (Morin, 2005), cette recherche a pour objectif principal d'élaborer un instrument de mesure sur la RIT et de procéder à une première étude de validation à l'aide de variables critériées et prédictives. En s'appuyant sur l'état des connaissances actuelles, cette étude sera réalisée de façon concomitante avec une mesure de l'épuisement professionnel et du déséquilibre effort/récompense. Dans le but d'élaborer et d'apporter des indices probants de la validité et de la fidélité de cet instrument, trois hypothèses sont par conséquent formulées :

Hypothèse 1 : La reconnaissance informelle au travail est un concept multidimensionnel regroupant des conduites liées à la reconnaissance existentielle, la reconnaissance de la pratique de travail, la reconnaissance de l'investissement dans le travail et la reconnaissance des résultats.

Nous proposons ainsi que les travailleurs distinguent leur appréciation des construits de RI selon les quatre cibles du modèle de Brun et al. (2002). Ces distinctions permettront de former quatre facteurs de RI distincts qui conféreront à l'instrument sa multidimensionnalité.

Hypothèse 2 : La reconnaissance informelle au travail sera liée positivement à l'évaluation faite par l'individu de l'effort investi comparativement à la reconnaissance reçue.

Comme il a été expliqué précédemment, le concept de la reconnaissance au travail fut intégré par Siegrist (1996) dans le modèle du ratio établi entre l'effort investi par un individu et la reconnaissance reçue. L'appréciation positive des pratiques de RI devrait ainsi corrélérer directement avec l'évaluation de ce ratio établissant un indice de validité critériée. De plus, seule la mesure de l'importance accordée aux pratiques de reconnaissance informelle au travail sera utilisée aux fins d'analyse. L'échelle de Siegrist (1996; 2002) mesure l'impact que le comportement produit sur l'individu et indique si ce dernier est en accord ou non avec l'item (p. ex. : d'accord et ça m'affecte peu). L'échelle de l'importance accordée aux pratiques de reconnaissance informelle au travail (PRIT) présente alors une similitude avec celle de Siegrist, car elle demande à l'individu de répondre en fonction de l'importance qu'il accorde personnellement à la pratique. En ce qui a trait à l'échelle de fréquence, la logique fait en sorte qu'il est quasi impossible de prédire si le ratio entre l'effort et la récompense joue un rôle dans la fréquence perçue des comportements du supérieur hiérarchique.

Hypothèse 3 : La reconnaissance informelle au travail sera liée inversement à l'épuisement professionnel. Sachant que plusieurs études indiquent un lien inverse entre le ratio effort-récompense et l'épuisement professionnel (voir Siegrist et al., 2004), cette

étude vérifiera de façon exploratoire le lien entre la RI et l'EP, apportant un second indice de la validité critériée de cet instrument.

Hypothèse 3 (a) : La reconnaissance informelle au travail ne sera pas liée à l'épuisement émotionnel.

Hypothèse 3 (b) : La reconnaissance informelle au travail sera inversement liée au cynisme.

Hypothèse 3 (c) : La reconnaissance informelle au travail sera liée inversement à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.

Méthodologie

Échantillon et organisation participante

Une entente a été convenue avec la direction du service à la clientèle d'un centre d'appel; la participation du représentant syndical des employés de ce secteur a également été sollicitée. La population à l'étude se compose ainsi des 263 employés francophones d'un centre d'appel d'une organisation financière du Québec. Tous les membres du personnel sont des agents de service au centre d'appel. Leur occupation principale consiste à répondre aux appels de la clientèle et à satisfaire les demandes de service. L'organisation de ce travail est donc plutôt individualisée et requiert peu d'interactions entre collègues ou avec le supérieur immédiat. Tous les membres de cette population ont été invités à participer à l'étude, à l'exception des employés étant en poste depuis moins de six mois. La période de référence des consignes portant sur les six derniers mois ne permettait pas aux nouveaux membres du personnel de répondre à l'instrument selon la même période. Cette mesure d'exclusion permet d'éviter un possible biais de clémence dans le profil de réponses, souvent présent chez les nouveaux employés, car, comme l'étude de Meyer et Allen (1987) l'indique, les employés nouvellement en poste passeraient au cours de cette période d'un stade d'enchantement induit par les procédures de recrutement à une perception plus réaliste de leur milieu et de leur satisfaction ou engagement envers leur employeur. Subséquemment, sur les 195 participants ayant accepté de participer de façon volontaire à l'étude, 185 participants

satisfont à cette condition (taux de participation de 70,3 %). L'échantillon est composé de 57,8 % de femmes et de 42,2 % d'hommes âgés en moyenne de 33 ans.

Déroulement de la recherche

Élaboration de l'instrument de mesure des pratiques de reconnaissance informelle au travail. Plusieurs étapes ont été suivies afin d'élaborer et de valider l'instrument de mesure de la RIT. Tout d'abord, une recension exhaustive des écrits a été effectuée sur les moteurs de recherche d'Academic Search Complete, de PsychInfo, de PsychArticles, de Proquest et d'Eric afin de cibler et de lister les pratiques comportementales de RIT. Les mots clés utilisés ont été la reconnaissance au travail, la reconnaissance informelle, la reconnaissance non monétaire et la récompense. Les critères permettant la sélection des pratiques proviennent des définitions et des choix mentionnés précédemment. La pratique retenue sera informelle, non monétaire, individuelle et privée. Afin de s'assurer que toutes les cibles de la RIT sont représentées, un tableau de classification des items a été créé où d'autres critères plus spécifiques ont été ajoutés suivant les recommandations tirées du modèle des cibles de Brun (CGSST, 2009). Les PRIT doivent ainsi a) correspondre au droit de parole, à la possibilité d'influencer les décisions organisationnelles et être accordées d'emblée à quelqu'un pour la raison qu'il est un être humain (reconnaissance existentielle); b) souligner la manière dont l'employé exécute ses tâches au quotidien, ses comportements, ses compétences, ses qualités professionnelles, sa créativité, son innovation et son amélioration continue des méthodes

de travail (reconnaissance de la pratique de travail); c) souligner la qualité et l'importance des efforts fournis par l'employé, sa contribution, les risques encourus, l'énergie déployée et son apport au fonctionnement de l'organisation (reconnaissance de l'investissement dans le travail); d) reconnaître l'efficacité, l'utilité et la qualité du travail (reconnaissance des résultats obtenus). Suivant l'analyse de la concordance des énoncés répertoriés à ces quatre groupes de critères, une première version du questionnaire a ensuite été élaborée avec les pratiques y satisfaisant. Ces 25 items formaient l'ensemble des items clés sur la RIT provenant de la littérature (voir Appendice B). Cette première ébauche a permis de délimiter les champs évalués selon les quatre cibles de RT. De plus, afin d'optimiser l'évaluation des PRIT et de rendre un portrait complet à l'organisation, le questionnaire fut divisé en deux parties évaluant tout d'abord la fréquence (de 1. Jamais à 5. Presque tous les jours) des comportements au travail ainsi que l'importance (de 1. Aucune importance à 4. Très important) que les travailleurs leur accordent.

Cette première version du questionnaire a par la suite été soumise à un groupe d'experts pratiques ($n=3$) afin de vérifier la clarté de la consigne et des items, l'adéquation entre la formulation des items et la réponse sur les échelles de réponse, le contenu et l'apparence du questionnaire. Les experts pratiques ont également été amenés à se prononcer sur les étapes d'élaboration du questionnaire. Ce groupe d'experts était composé d'un statisticien, d'un consultant travaillant dans le domaine de la RT et d'un membre du service d'appel où s'est déroulée la passation. L'intégration des

commentaires et des suggestions de ces experts a permis de formuler la version expérimentale de l'instrument.

La version expérimentale de l'instrument a été soumise à un groupe focalisé (durée : une heure et demie) composé de six employés du centre d'appel partenaire de la démarche afin de valider son contenu et sa clarté. Les objectifs de la rencontre leur ont été présentés dans un premier temps avec une description du déroulement de l'entrevue de groupe. Un formulaire de consentement leur a ensuite été distribué avant d'amorcer la rencontre. Les objectifs de cette rencontre étaient d'obtenir l'avis des personnes visées par ce questionnaire afin de déterminer si les pratiques présentées correspondaient ou non a) à leur réalité et b) à leur perception de ce qu'est la RIT (voir Appendice C). Ce choix s'appuie sur l'utilisation des spécificités du milieu où toutes les pratiques de reconnaissance ne peuvent pas nécessairement être réalisées tout en tenant compte des données probantes du domaine de la reconnaissance (Lescarbeau, Payette & St-Arnaud, 2003). Par exemple, les initiatives ne sont pas valorisées dans ce milieu, car l'objectif principal de leur travail réside à répondre à la demande du client à l'intérieur des lignes directrices de l'organisation. Ce milieu représente donc la réalité des organisations similaires, ce qui soutient une certaine généralisation des données. La tenue du groupe focalisé a ainsi permis de mieux cerner la conception des participants de la reconnaissance au travail et les pratiques, adoptées par leur supérieur hiérarchique, leur apparaissant significatives au sein de l'organisation. Ainsi, 17 pratiques de reconnaissance informelle au travail ont été ciblées comme étant présentes au sein de leur organisation. Ces 17 items forment donc le questionnaire final (voir Appendice D).

Expérimentation. Une passation de l'instrument a été effectuée afin de tester l'instrument. Pour ce faire, une lettre annonçant et décrivant sommairement le projet a été envoyée à chacun des employés. Les gestionnaires ont également été informés de la démarche et du fait que la direction sollicitait leur appui. En accord avec le protocole établi, chaque gestionnaire a par la suite présenté le projet de recherche et les consignes à suivre pour répondre au questionnaire à l'ensemble de ses employés lors d'une réunion d'équipe. En raison des particularités du milieu, la direction a décidé d'offrir 15 minutes aux employés pour qu'ils puissent remplir le questionnaire sur leur temps de travail. Afin de ne pas compromettre l'efficacité du centre d'appel, il a également été décidé que l'équipe responsable de la répartition des horaires des employés appellerait chacun d'entre eux pour leur signifier le moment opportun pour remplir le questionnaire. À ce moment, ils étaient invités à aller chercher une enveloppe contenant le formulaire de consentement, les directives de passation et le questionnaire. Ceux qui le désiraient pouvaient également remplir le questionnaire en dehors des heures de travail et le retourner par la suite.

Des directives écrites expliquaient aux participants de répondre en se référant aux six derniers mois où ils ont occupé leur emploi actuel et de répondre individuellement à toutes les questions de façon spontanée en noircissant la case appropriée. Au besoin, les participants pouvaient consulter la responsable de l'étude par courriel ou par téléphone. Par la suite, les participants étaient invités à remettre le questionnaire dans l'enveloppe, à la sceller et à la déposer dans une boîte sécurisée prévue à cet effet, placée à l'entrée du bureau de deux membres du comité satisfaction au travail qui participaient à ce

projet. Le participant pouvait également conserver le formulaire de consentement contenant toute l'information nécessaire sur le projet ainsi que les coordonnées de la chercheuse. L'étude s'est ainsi déroulée sur un mois. La chercheuse a vidé les boîtes chaque semaine et a compilé les données hors du centre d'appel.

Traitement des aspects éthiques. Une attention particulière a été portée aux différents aspects éthiques. Une entente a tout d'abord été signée avec l'organisation partenaire afin qu'elle autorise la diffusion des résultats globaux à des fins scientifiques, et ce, tout en précisant que son identité ne serait pas diffusée. De plus, il a été spécifié dans cette entente qu'aucune donnée individuelle n'était accessible aux membres de l'organisation, et ce, afin de préserver la confidentialité et l'anonymat des participants. À cette fin, certaines mesures ont été prises lors de la passation du questionnaire. Chaque questionnaire a été remis dans une enveloppe pouvant être scellée afin de préserver l'anonymat du participant lors de la remise du questionnaire. Les données ont également été consultées et traitées par l'équipe de recherche seulement. Les données sont enfin conservées sous clé dans les locaux de l'Université de Sherbrooke, et ce, pour cinq ans.

Afin que le participant fasse un choix libre et éclairé, deux formulaires de consentement ont été utilisés (voir les Appendices C et E). Le formulaire de consentement pour l'entrevue de groupe a été dûment signé par chacun des participants avant que ceux-ci ne puissent prendre part à la discussion. L'information contenue dans ces deux formulaires résumait le projet de recherche, indiquait aux participants les objectifs de la recherche, les avantages et les inconvénients d'y participer et les moyens pris pour préserver la confidentialité des données individuelles et leur anonymat

(seulement applicable pour la participation au questionnaire). Il a également été précisé que la participation était volontaire et que le participant pouvait y mettre un terme à tout moment pour quelque motif que ce soit, et ce, sans subir de préjudices. Afin de répondre aux questions des participants sur l'étude, les coordonnées du responsable de la recherche ont aussi été fournies. Pour le formulaire de consentement accompagnant le questionnaire, il était également indiqué que le fait de remplir le questionnaire signifiait que le participant consentait à y participer. Enfin, ce plan de traitement des aspects éthiques a préalablement été approuvé par le Comité d'éthique de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke (voir Appendice F).

Il est important de noter qu'une exception a été admise au cours du processus pour des raisons éthiques. Un participant a émis certains commentaires qui démontraient qu'il s'était senti obligé de répondre au questionnaire. Ceci a alors soulevé un doute quant à la nature de son consentement qui ne semblait pas être libre ni complètement éclairé. Pour ces raisons, les données de ce questionnaire n'ont pas été compilées.

Instruments de mesure

Épuisement professionnel. Le niveau d'épuisement professionnel a été mesuré à l'aide de la traduction française du MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey) de Dubreuil, Laughrea, Morin, Courcy et Loiselle (2009). Ce questionnaire est destiné à tous les types d'employés contrairement au MBI s'adressant seulement aux travailleurs de la santé ou aux travailleurs en position d'offrir des services d'aide aux

clients. Il se compose de 16 énoncés évaluant l'épuisement professionnel selon trois dimensions : l'épuisement émotionnel ($\alpha = 0,86$, cinq énoncés), le cynisme ($\alpha = 0,75$, cinq énoncés) et la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle ($\alpha = 0,83$, six énoncés). Le participant doit répondre selon une échelle de type Likert en sept points (0 = jamais à 6 = tous les jours). Pour les besoins de l'analyse, l'échelle des six items compris dans la dimension de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle fut inversée afin que les résultats soient sur la même échelle que les deux autres dimensions. Ainsi, des scores élevés pour chacune des dimensions indiquent un degré élevé d'épuisement professionnel. L'instrument est présenté dans l'Appendice E à la section C.

Des analyses factorielles exploratoires ont été réalisées avec les données recueillies dans le cadre de la présente étude afin de valider le regroupement de chacune des dimensions. Les analyses ont confirmé le regroupement des items de façon respective selon les trois dimensions. Toutefois, les items 5, 10 et 16 compris dans la dimension de la réduction du sentiment de l'efficacité professionnelle et l'item 13 compris dans le cynisme ont été exclus du questionnaire original et des analyses en raison de leur trop faible communauté, soit en bas de 0,3 (item 5 = 0,099; item 10 = 0,117; item 13 = 0,145; item 16 = 0,084). Comme le mentionne Pallant (2007), les valeurs étant sous le seuil de 0,3 peuvent indiquer que l'item ne corrèle pas bien avec les autres items du même facteur. Afin d'augmenter la cohérence du facteur, Pallant suggère de retirer l'item problématique lors des analyses subséquentes, ce qui a été réalisé dans ce cas-ci. Ces items ont également été exclus en raison de leur

répartition inéquitable entre les facteurs. Chacun de ces items saturait en effet sur plus d'un même facteur. La faiblesse de la communauté ainsi que la saturation sur plus d'un facteur affectaient alors négativement les résultats.

Équilibre effort/récompense. Le ratio a été mesuré à partir de la traduction française des échelles de l'effort et de la récompense (Siegrist, 1996; 2002) de Niedhammer, Siegrist, Landre, Goldberg et Leclerc (2000). L'échelle de l'effort se compose de six items ($\alpha = 0,66$ à $0,88$, selon les études). Quant à l'échelle de la récompense, elle se compose de 11 items ($\alpha = 0,70$ à $0,91$) regroupés en trois facteurs différents, soit les aspects financiers et les perspectives de promotion (4 items), les récompenses sur l'estime (3 items) et les gratifications sur la sécurité d'un emploi (2 items). Pour les items de l'effort et quatre items de la récompense (items 7 à 10), les participants devaient répondre selon une échelle de type Likert en cinq points (1 = pas d'accord à 5 = d'accord et ça m'affecte beaucoup). Par la suite, les participants devaient répondre pour les sept autres items sur la récompense à l'aide d'une échelle inversée de type Likert en cinq points (1 = d'accord à 5 = pas d'accord et ça m'affecte beaucoup). Pour les besoins de l'analyse, les items 11 à 17 ont été inversés. L'instrument est présenté dans l'Appendice E à la section B.

Des analyses de consistance interne ont tout d'abord été réalisées. Il a été observé que les items de l'échelle de l'effort (items 1 à 6) ne corrèlent pas avec l'ensemble des items compris dans le questionnaire. Ceci pourrait s'expliquer par la particularité de l'échantillon comparativement à ceux des études de Siegrist et al. Les employés ne fournissent aucun effort physique, travaillent individuellement et sont syndiqués, ce qui

implique pour eux que les heures supplémentaires ne constituent pas un problème. Les items 1 à 6 ont ainsi été retirés du questionnaire original vu qu'ils affectaient la cohérence interne, ce qui invalidait l'utilisation de l'ensemble du questionnaire. Ces items retirés, seule l'échelle de la récompense fut utilisée pour cette étude et aucun ratio n'a été calculé. Ceci vient alors modifier l'hypothèse 2 voulant que la RIT sera liée positivement à l'évaluation faite par l'individu de l'effort investi comparativement à la reconnaissance reçue. Pour les besoins de cette étude, l'hypothèse 2 sera conséquemment révisée afin d'évaluer seulement le lien entre la RIT et la récompense reçue. Cette étude prédit alors que la RIT sera liée positivement à la récompense reçue. Une fois ces analyses menées, une analyse factorielle exploratoire a été effectuée afin de valider la composition des dimensions de la récompense. Tout comme pour les résultats de Siegrist (1996; 2002), l'estime comporte trois items, alors que les aspects financiers et les perspectives de promotion comprennent quatre items. Toutefois, les items compris dans le facteur sur la sécurité d'emploi ne se sont pas avérés significatifs. Ce résultat s'explique par le fait que les participants ayant répondu au questionnaire sont syndiqués et semblent donc moins craindre pour leur sécurité d'emploi. De plus, contrairement à l'étude de Siegrist, les items 12 et 13 se sont retrouvés dans un même facteur qui est inexistant au sein de la littérature. Comme le mentionne Pallant (2007), afin de comparer les résultats de cette étude aux études utilisant cette même échelle, il importe de conserver les mêmes items. Comme ces deux items ne se retrouvent pas dans l'un des trois facteurs du modèle de Siegrist (1996; 2002) pour des raisons inconnues, il a été décidé de conserver seulement les items compris dans les facteurs des aspects

financiers/perspectives de promotion ainsi que de l'estime au sein du questionnaire original afin de pouvoir comparer les résultats obtenus avec ceux des études antérieures.

Données sociodémographiques. À la fin du questionnaire (voir Appendice E), les participants ont indiqué dans une section prévue à cet effet les données descriptives suivantes : âge, sexe, langue maternelle, état civil, nombre d'enfants, revenu familial, ancienneté au poste de travail, type de contrat, principal quart de travail, ancienneté au sein de l'organisation et niveau de scolarité. Selon Ross et Mirowski (1996), la différence des sexes pourrait avoir une incidence sur le type de reconnaissance reçue. Les femmes recevraient ainsi davantage de reconnaissance intrinsèque, mais moins de reconnaissance formelle comparativement aux hommes. En ce qui concerne les études sur l'épuisement professionnel, Maslach et al. (2001) ont mis en évidence la relation entre divers facteurs individuels tels que les variables démographiques et l'épuisement professionnel. Plus spécifiquement, quelques études ont démontré que les personnes étant mariées, plus jeunes, plus éduquées, ayant une charge familiale plus importante et amorçant leur carrière seraient plus à risque de vivre un épuisement professionnel (Burke & Richardsen, 2001; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 2003; Rupert, Stevanovic & Hunley, 2009; Russell, Altmaier & Van Velzen, 1987). L'indicateur du nombre d'enfants à charge a ainsi été privilégié afin de mesurer la charge familiale. Les données concernant le type de contrat, le principal quart de travail et la langue maternelle ont été intégrées au questionnaire à la demande du milieu afin de pouvoir mieux cadrer les interventions subséquentes. Enfin, il a été demandé aux participants d'inscrire le nombre d'années travaillées au sein de leur poste actuel afin de s'assurer

que leur questionnaire réponde au seul critère leur permettant d'être éligible au projet de recherche actuel.

Stratégies d'analyse

Analyses factorielles exploratoires et confirmatoires. Le premier objectif de l'étude est d'élaborer un instrument de mesure valide et fidèle en déterminant le nombre de dimensions compris au sein de l'instrument. Selon Brun et Dugas (2005), la RT se diviserait en quatre cibles, soit la reconnaissance existentielle, la reconnaissance des pratiques de travail, la reconnaissance de l'investissement au travail ainsi que la reconnaissance du résultat. Le respect des postulats de base de l'analyse factorielle sera d'abord vérifié avant de commencer les analyses. Malgré cela, cet instrument venant tout juste d'être élaboré, des analyses factorielles exploratoires (AFE) selon la méthode d'extraction Maximum de vraisemblance (*Maximum likelihood*) avec rotation de type *Oblimin* seront tout d'abord menées. Selon O'Connor (2000), l'utilisation seule de l'AFE reste douteuse, car le choix du nombre de facteurs s'effectue davantage au jugé. Les résultats peuvent ainsi être réfutés plus aisément, car il n'y a aucune preuve statistique établie. Afin de régler ce problème, ce chercheur propose l'utilisation de la *parallel analysis* provenant de Horn (1965) et amélioré par Glorfeld (1995), et du test *minimum average partial* (MAP) provenant de Velicer (1976). Ces deux procédures semblent faire consensus auprès de la majorité des statisticiens, car elles sont basées uniquement sur des analyses statistiques, ce qui assure la fiabilité des résultats. Ces deux

procédures statistiques seront alors utilisées afin de déterminer le nombre de facteurs compris au sein des questionnaires. Afin de réaliser ces deux procédures, les macros de O'Connor seront utilisés (voir <https://people.ok.ubc.ca/briocconn/nfactors/nfactors.html>). De plus, la fidélité du questionnaire sera évaluée à partir du calcul de l'alpha de Cronbach, découlant d'une analyse de consistance interne. Ensuite, des analyses factorielles confirmatoires (AFC) selon la méthode d'extraction Maximum de vraisemblance (*Maximum likelihood*) seront effectuées à l'aide des logiciels AMOS et MPlus afin de confirmer ou d'infirmer la première hypothèse de cette étude qui est de valider le modèle théorique présenté en quatre facteurs. Les indices de fit utilisés seront le χ^2 (df), le χ^2/df , le CFI, le TLI, le RMSEA et le SRMR avec, respectivement, des indices de coupure de $p < 0,01$, $< 2,00$, $> 0,95$, $> 0,95$, $\leq 0,08$, $< 0,10$.

Analyses corrélationnelles. Le deuxième objectif de l'étude consiste à examiner l'importance des liens existants entre les dimensions de la RIT (déterminées lors des AFC) et les dimensions de la récompense (aspects financiers et les perspectives de promotion, estime de soi), puis les liens entre les dimensions de la fréquence et l'importance de la RIT (déterminées lors des AFC) et les dimensions de l'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, cynisme, réduction du sentiment d'efficacité professionnelle) afin de pouvoir par la suite valider l'instrument de mesure à l'aide de deux tests critériés. Afin de répondre à la première partie de cet objectif, des analyses corrélationnelles de Pearson et de Spearman seront réalisées. En raison d'une distribution anormale des données, la matrice de corrélation basée sur les calculs de Spearman sera privilégiée (voir analyses préliminaires pour obtenir davantage de

détails). Le calcul de la matrice corrélationnelle générale permettra également de vérifier les postulats de base de la régression multiple, soit l'existence d'une relation significative entre chacune des dimensions de la RIT en fonction de leur importance (variables indépendantes) et chacune des dimensions de la récompense (variables dépendantes). Il a également permis de vérifier qu'un lien existe bel et bien entre la fréquence de la RIT et l'importance accordée aux PRIT (variables dépendantes), et chacune des dimensions de l'épuisement professionnel (variables indépendantes).

Régressions hiérarchiques multiples. La seconde partie du deuxième objectif vise à vérifier la validité critériée de l'instrument de mesure à l'aide des instruments mesurant le ratio entre l'effort et la récompense au travail (pour les besoins de cette étude, seulement la section sur la récompense sera utilisée) et l'épuisement professionnel. Pour répondre à cet objectif, des analyses de régressions multiples hiérarchiques seront effectuées.

Résultats

Analyses préliminaires

Des 195 questionnaires recueillis, 185 se sont avérés admissibles à la présente étude. Dix d'entre eux ont été rejetés pour une des quatre raisons suivantes : 1) deux questionnaires n'étaient pas du tout remplis; 2) deux questionnaires n'étaient pas entièrement complétés; 3) cinq participants ayant rempli le questionnaire occupaient leur poste depuis moins de six mois (le seul critère d'admissibilité à l'étude) et 4) un doute éthique a été soulevé sur le réel motif de participation à l'étude d'un des participants (voir section sur le traitement des aspects éthiques). Afin de réaliser la totalité des analyses pour cette étude, dont les analyses préliminaires, le choix du logiciel SPSS a été retenu. Pallant (2007) et Tabachnick et Fidell (2001) recommandent l'utilisation de ce logiciel statistique pour les besoins des analyses choisies, soit l'analyse factorielle exploratoire, l'analyse corrélacionnelle et la régression hiérarchique multiple.

La vérification du pourcentage des données manquantes a ainsi révélé que moins de 5 % d'entre elles étaient manquantes pour chacun des items évalués au sein du questionnaire. Malgré que Pallant (2007) déconseille le remplacement de la donnée manquante par la moyenne, cette procédure a été suivie pour l'ensemble des analyses en raison du très faible pourcentage de données manquantes pour chacun des items, donc du faible impact potentiel sur l'ensemble des résultats. Des analyses descriptives ont ensuite été réalisées afin d'examiner l'ensemble des données et de s'assurer qu'aucune erreur de transcription n'avait été commise lors de l'entrée de données (données,

moyennes ou écarts-types aberrants). La vérification de la distribution des données a révélé une distribution normale pour l'ensemble des énoncés se rapportant à la reconnaissance au travail en provenance du supérieur hiérarchique autant en ce qui concerne la fréquence observée que l'importance qui lui est accordée. Par ailleurs, la distribution des données pour certains énoncés concernant le ratio entre l'effort et la récompense (eri4, eri5, eri7, eri9, eri10, eri11 et eri12) ainsi que l'épuisement professionnel (bet5, bet10 et bet16) présentait des asymétries positives ou négatives. Comme le recommandent Tabachnick et Fidell (2001), des transformations logarithmiques, racine carrée et inversées ont été réalisées sur les variables afin de tendre vers la normalité de la distribution. Le choix premier de la transformation a été effectué selon le niveau d'asymétrie de la courbe, comme présenté par Tabachnick et Fidell (voir 2001, p. 82-83). Plus d'un calcul de transformation a été réalisé sur une même variable afin de s'assurer d'obtenir la meilleure transformation possible de la donnée. Ainsi, les analyses effectuées sur chacune des variables transformées et non transformées ont permis de les comparer et de constater qu'aucune des transformations sur ces variables n'apportait de changements importants aux résultats obtenus. Pour ces raisons, les variables non transformées ont été retenues pour les analyses subséquentes de l'étude.

Enfin, d'autres analyses ont été réalisées afin d'assurer le respect des postulats de base permettant d'effectuer les régressions multiples. Tout d'abord, les indices de tolérance et du facteur d'inflation de la variance (FIV) ont été vérifiés afin de s'assurer de l'absence d'une influence inhabituelle et d'une multicollinéarité entre les variables.

Selon Pallant (2007), afin de déterminer l'absence d'influence inhabituelle, l'indice de tolérance doit se situer au-dessus de 0,10. En ce qui concerne la multicolinéarité, le FIV doit se situer au-dessous de 10 (Pallant, 2007). La vérification des indices de tolérance a ainsi indiqué que les variables n'exercent aucune influence les uns sur les autres (valeurs maximales entre 0,496 et 0,985). La vérification des FIV a aussi indiqué qu'aucune multicolinéarité n'était observée (valeurs entre 1,015 et 2,017). Ensuite, six données aberrantes (*outliers*) ont été repérées. Ces données ont alors été retirées des analyses afin de connaître leur effet réel sur les résultats obtenus. Aucun effet n'a été détecté, donc ces données n'ont pas été retirées des analyses subséquentes. Le choix de conserver ces données a également été basé sur le fait que l'analyse des réponses données par les participants a révélé une plus grande variance entre elles. Cette variance rendait compte de la distinction que faisaient les participants entre les pratiques de reconnaissance.

Analyses factorielles exploratoires : fréquence observée des comportements de RIT

Le premier objectif de l'étude était de vérifier la composition factorielle de l'instrument de mesure construit afin d'évaluer la fréquence observée des comportements de reconnaissance informelle au travail de la part du supérieur hiérarchique. Dans le but d'évaluer la possibilité d'obtenir la composition factorielle correspondant au modèle théorique proposé, une analyse factorielle exploratoire

(extraction selon la méthode Maximum de vraisemblance (*Maximum likelihood*) avec rotation de type Oblimin) a tout d'abord été effectuée.

La valeur du coefficient de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se situe à 0,95, excédant les recommandations de Kaiser (1970; 1974) où la valeur doit se situer au-dessus de 0,6 pour être satisfaisante. Le test de Bartlett est également significatif (chi carré=2334,31; $df=136$; $p < 0,00$), ce qui confirme la *factorabilité* de la matrice des corrélations observées. L'examen des valeurs propres (*eigen values*) obtenues suggère la possibilité d'une solution en une ou deux composantes. Un second examen de ces solutions à l'aide du *screeplot* suggère la supériorité de la solution en une composante (voir Appendice G). Toutefois, les résultats révélés lors de la *parallel analysis* font plutôt référence à l'obtention de plus de cinq facteurs, tandis que le test MAP suggère la présence de deux facteurs (voir Appendice H). Toutes les AFE réalisées en fonction de ces indications ont donné des résultats insatisfaisants. Pour les solutions à trois, quatre et cinq facteurs, un facteur pouvait comprendre seulement un item et un même item pouvait saturer sur plus d'un facteur. La solution à deux facteurs présentait la problématique que tous les items se retrouvaient dans un seul facteur et que deux items sur 17 saturaient sur le second facteur (items 1 et 16). La solution à un facteur a ainsi été conservée pour les analyses préliminaires avec des items ayant un indice de communauté supérieure à 0,2. Ainsi, selon cette solution, le facteur extrait explique 56,88 % de la variance observée et les indices de communauté varient de 0,25 à 0,83. Les coefficients de saturation factorielle sont tous élevés ($> 0,43$) et aucun ne présente de patron complexe de saturation

factorielle. De surcroît, la dimension ainsi créée présente un coefficient de consistance interne (alpha de Cronbach) de 0,95. Cette solution est rapportée au Tableau 2.

Tableau 2

Analyse factorielle du questionnaire sur la fréquence observée des pratiques de reconnaissance informelle en provenance du supérieur hiérarchique

Item	Matrice configurationnelle (<i>pattern matrix</i>)	Communautés
	1	1
12	0,885	0,835
15	0,840	0,700
9	0,839	0,748
8	0,836	0,736
5	0,808	0,653
14	0,800	0,644
4	0,780	0,658
6	0,777	0,641
3	0,771	0,591
17	0,758	0,660
11	0,685	0,468
10	0,677	0,465
16	0,667	0,604
1	0,666	0,572
13	0,649	0,441
2	0,569	0,381
7	0,432	0,253

Analyses factorielles confirmatoires : la fréquence des PRIT

Par la suite, malgré l'obtention d'un seul facteur lors des AFE et en raison des différences de résultats pour le test MAP et la *parallel analysis*, une analyse factorielle confirmatoire a été effectuée dans le but de confirmer la composition factorielle correspondant au modèle théorique proposé dans la première hypothèse. Le modèle

comprenant les quatre dimensions de la RT, soit la reconnaissance existentielle, des pratiques de travail, de l'investissement et des résultats, a alors été testé. Toutefois, comme dans les AFE, tous les résultats se sont avérés insatisfaisants. Le modèle à un facteur a également été analysé, mais les résultats n'ont pas été concluants. Pour tous les modèles testés, les indices de fit étaient en bas ou en haut des seuils rapportés. Le modèle théorique de base de la présente étude n'est ainsi pas confirmé en ce qui concerne la fréquence observée des PRIT. Il semblerait donc que l'instrument de mesure évaluant la fréquence ne distingue pas les quatre dimensions de la reconnaissance informelle.

Analyses factorielles exploratoires : importance accordée à la RIT

Dans le but de vérifier si la composition factorielle de l'instrument sur l'importance accordée aux PRIT correspond potentiellement au modèle théorique proposé, une analyse factorielle exploratoire (extraction selon la méthode Maximum de vraisemblance avec rotation de type Oblimin) a tout d'abord été effectuée. La valeur du coefficient de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se situe à 0,89, et le test de Bartlett est significatif ($\chi^2=1350,26$; $df=136$; $p < 0,00$), ce qui confirme la *factorabilité* de la matrice des corrélations observées. L'examen des valeurs propres (*eigen values*) obtenues suggère la possibilité d'une solution en deux ou trois composantes. Les résultats obtenus lors de la *parallel analysis* font plutôt référence à l'obtention de plus de cinq facteurs, tandis que le test MAP suggère la présence de deux facteurs (voir Appendice H, mêmes résultats que pour la fréquence). Plusieurs AFE ont alors été réalisées en fonction de ces indications afin de retenir la meilleure solution. Les AFE

réalisées selon une solution à quatre et cinq facteurs ont donné des résultats insatisfaisants. Pour ces solutions, plusieurs items saturaient sur plus d'un facteur et parfois, un facteur pouvait comprendre un seul item. Un second examen de ces différentes solutions suggère la supériorité de la solution en deux composantes. Toutefois, cette solution demeure insatisfaisante, car plusieurs items saturaient sur plus d'un facteur. Au final, la solution en trois composantes a été retenue pour les analyses préliminaires en raison de la saturation élevée de deux des trois items de cette composante. Ainsi, selon cette solution, les trois composantes extraites expliquent 56,50 % de la variance totale observée et les indices de communalités varient de 0,28 à 0,80. Plus précisément, la composante 1 explique 40,86 %, la composante 2 explique 9,12 % et la composante 3 explique 6,53 % de la variance totale. Les coefficients de saturation factorielle sont tous élevés ($> 0,30$) et aucun ne présente de patron complexe de saturation factorielle. De surcroît, les trois dimensions ainsi créées présentent un coefficient de consistance interne (alpha de Cronbach) de 0,82 pour le facteur 1, de 0,86 pour le facteur 2 et de 0,74 pour le facteur 3. Cette solution est rapportée au Tableau 3.

Tableau 3

Analyse factorielle du questionnaire sur la l'importance accordée aux pratiques de reconnaissance informelle en provenance du supérieur hiérarchique

Item	Matrice configurationnelle			Communautés
	1	2	3	
14	0,966	-0,081	0,056	0,799
15	0,663	0,127	-0,029	0,579
2	0,521	0,096	0,047	0,314
13	0,487	0,025	-0,186	0,383
11	0,413	0,083	-0,266	0,418
1	0,303	0,170	-0,254	0,359
5	-0,149	0,778	-0,188	0,613
3	0,068	0,714	0,221	0,480
4	0,021	0,682	0,061	0,452
8	0,056	0,664	-0,005	0,492
6	0,054	0,556	-0,144	0,440
12	0,114	0,515	-0,224	0,515
9	0,142	0,401	-0,175	0,360
7	0,263	0,332	0,005	0,280
16	0,084	0,076	-0,798	0,774
17	0,385	-0,072	-0,500	0,539
10	0,035	0,276	-0,393	0,344

Note : Les coefficients de saturation les plus élevés pour chaque item sont indiqués en gras.

Analyses factorielles confirmatoires : l'importance accordée aux PRIT

Par la suite, dans le but de confirmer la composition factorielle correspondant au modèle théorique proposé dans la première hypothèse, une analyse factorielle confirmatoire a été effectuée. Le modèle comprenant les quatre dimensions de la RT, soit la reconnaissance existentielle, des pratiques de travail, de l'investissement et des résultats, a d'abord été testé. Toutefois, le modèle en quatre facteurs n'a pu être

confirmé, car certains items présentaient une saturation factorielle trop faible et aucun des indices d'ajustement n'indiquait un niveau satisfaisant d'adéquation aux données. En éliminant ces items, le modèle se réduisait à l'obtention de trois facteurs. Le modèle obtenu lors des AFE a alors été testé afin de valider sa composition factorielle.

Le Tableau 4 rapporte les indices d'ajustement du modèle final testé en trois facteurs par l'analyse factorielle confirmatoire ainsi que des autres modèles testés selon les 17 items en un, deux, trois et quatre facteurs. Tous ces modèles testés n'ont pas été pris en raison des indices d'ajustement obtenus n'étant pas significatifs. Plusieurs essais ont été réalisés afin d'enlever les items problématiques, mais aucun résultat significatif ne ressortait pour chacun des modèles. Lors de la vérification du modèle en trois facteurs, certains items ont dû être retirés des analyses en raison de leur saturation factorielle trop faible (en bas de 0,60). Ainsi, les items 1, 2, 7, 9 et 12 ont été retirés du modèle final. Les indices d'ajustement du modèle obtenus sont ainsi tous significatifs. Il est toutefois à noter que les résultats sur RMSEA et du TLI se situent à la limite des seuils prescrits, mais respectent les seuils de signification indiqués par Kline (2005). Ce modèle a donc été retenu pour la présente étude sur la base de ces arguments théoriques et empiriques. Les résultats détaillés de cette solution factorielle sont présentés au Tableau 5. Cette contribution factorielle varie entre 0,404 et 0,620. De surcroît, les trois facteurs ainsi confirmés présentent un coefficient de consistance interne (alpha de Cronbach) de 0,81 pour l'habilitation, de 0,82 pour le soutien et de 0,74 pour la valorisation. En raison du faible nombre d'items compris dans la valorisation, la

correction de Spearman Brown a été appliquée. Le coefficient de consistance interne ainsi corrigé correspond à 0,88.

Tableau 4

Indices d'ajustement du modèle (AFC)

Modèle	χ^2 (df)	$\chi^2/$ (df)	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
Modèle 1						
3 facteurs – 12 items	900,157 (66) ***	13,64	0,951	0,937	0,066	0,052
Modèle 2						
4 facteurs – 17 items	366,58 (113)*	3,24	0,798	0,757	0,113	0,077
Modèle 3						
2 facteurs – 17 items	370,64 (118)*	3,14	0,799	0,768	0,111	0,078
Modèle 4						
1 facteur – 17 items	382,32 (119)*	3,21	0,790	0,760	0,112	0,078
Modèle 5						
3 facteurs – 17 items	272,73 (116)*	2,35	0,875	0,854	0,088	0,067

Notes : CFI = Comparative Fit Index; TLI = Tucker-Lewis Index; RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation; SRMR = Standardized Root Mean Square Residual; * $p < 0,001$. Les analyses du modèle 1 ont été réalisées avec MPlus tandis que les analyses des modèles 2 à 5 ont été effectuées à partir du logiciel AMOS.

Tableau 5
Résultats du modèle final en 3 facteurs – 12 items (AFC)

	Estimés	Erreurs standard (ES)	Est./E.S.	Estimés standardisés
Facteur 1 : habilitation				
Item 11	1,000	0,000	0,000	0,476
Item 13	1,074	0,227	4,728	0,518
Item 14	1,171	0,225	5,206	0,635
Item 15	1,243	0,234	5,303	0,735
Facteur 2 : soutien				
Item 3	1,000	0,000	0,000	0,768
Item 4	0,952	0,086	11,053	0,792
Item 5	1,056	0,106	9,978	0,729
Item 6	1,052	0,102	10,311	0,771
Item 8	1,040	0,098	10,631	0,791
Facteur 3 : valorisation				
Item 10	1,000	0,000	0,000	0,575
Item 16	1,075	0,065	16,491	0,819
Item 17	0,971	0,050	19,256	0,733

Le modèle théorique de base de la présente étude n'est pas confirmé. Toutefois, le modèle obtenu confirme la présence d'une distinction réalisée par les participants entre les pratiques de la RIT. Trois différentes dimensions ressortent ainsi du modèle final. La première dimension fait référence aux comportements permettant l'habilitation de l'employé par le supérieur hiérarchique qui lui donne une certaine autonomie d'action. La deuxième dimension correspond aux comportements liés au soutien offert par le supérieur hiérarchique autant du point de vue de l'appui apporté que de la reconnaissance donnée. La troisième dimension comprend des pratiques liées à la valorisation d'un employé en appréciant sa créativité, ses idées, ses opinions et son bien-être au travail.

Analyses corrélationnelles

Le second objectif de l'étude était d'effectuer la validation critériée de l'instrument de mesure portant sur la RIT. Deux hypothèses ont alors été formulées afin de vérifier les liens existants entre la reconnaissance informelle (tant sur la fréquence rapportée que sur l'importance accordée), le concept de récompense et l'épuisement professionnel. Afin de répondre à ces deux hypothèses et d'évaluer la faisabilité des analyses de régression, des analyses corrélationnelles ont été effectuées à partir des dimensions obtenues lors des analyses factorielles exploratoires et confirmatoires. Le Tableau 6 présente la matrice d'intercorrélations entre les dimensions de l'épuisement professionnel, les dimensions de la récompense, la dimension de la fréquence des comportements de RIT observés, les dimensions de l'importance accordée à ces mêmes comportements ainsi que certaines variables sociodémographiques.

Tableau 6

Matrice générale d'intercorrélations ($N = 185$)

Variable	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. RTSH_F	,385(**)	,394(**)	,242(**)	,300(**)	,448(**)	-,063	-,376(**)	-,162(*)	-,137	,077	-,027	,012
2. RTSH_IM1		,615(**)	,610(**)	,066	,155(*)	,012	-,299(**)	-,078	-,014	,129	,098	,034
3. RTSH_IM2			,577(**)	,222(**)	,160(*)	,031	-,399(**)	-,200(**)	-,004	,117	,021	-,040
4. RTSH_IM3				,091	,115	,036	-,173(*)	-,050	-,172(*)	,172(*)	,086	,073
5. ERI_R_finances et statut					,339(**)	-,356(**)	-,329(**)	-,483(**)	,075	,119	,063	-,209(**)
6. ERI_R_estime						-,358(**)	-,274(**)	-,254(**)	-,108	,044	,031	,044
7. BET_EX							,134	,531(**)	-,061	,002	-,143	-,015
8. BET_PE								,514(**)	-,217(**)	-,044	-,212(**)	,162(*)
9. BET_CY									-,338(**)	-,221(**)	-,196(*)	,183(*)
10. Âge										,057	,365(**)	-,089
11. Sexe											,028	-,095
12. Nb d'enfants												-,087
13. Diplôme												

Note : RTSH_F = Reconnaissance au travail en provenance du supérieur hiérarchique compte tenu de la fréquence. RTSH_IM1 = Reconnaissance au travail en provenance du supérieur hiérarchique compte tenu de l'importance – habilitation. RTSH_IM2 = Reconnaissance au travail en provenance du supérieur hiérarchique compte tenu de l'importance – soutien. RTSH_IM3 = Reconnaissance au travail en provenance du supérieur hiérarchique compte tenu de l'importance – valorisation. ERI_R_finances et statut = Reconnaissance au travail compte tenu des aspects financiers et des perspectives de promotion. ERI_R_estime = Reconnaissance au travail en ce qui a trait à l'estime personnelle. BET_EX = Épuisement émotionnel. BET_PE = Sentiment d'efficacité professionnelle. BET_CY = Cynisme. * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

L'examen de la matrice d'intercorrélations permet d'observer que la fréquence des PRIT est positivement liée à l'importance qui leur est accordée ainsi qu'à la perception de récompense sur les aspects financiers, sur les perspectives de promotion et sur l'estime. Elle est également inversement liée au cynisme et à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. Toutefois, la fréquence des comportements n'est pas significativement corrélée avec l'épuisement émotionnel et les variables sociodémographiques ($p > 0,05$). En ce qui a trait aux facteurs de l'importance accordée à la reconnaissance, ceux-ci corréleront tous positivement entre eux. L'habilitation est positivement liée à la reconnaissance sur l'estime. Elle est également inversement liée à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle, mais aucune corrélation significative n'est observée avec les autres variables ($p > 0,05$). Le soutien est positivement lié à la reconnaissance sur l'estime ainsi qu'à la reconnaissance des aspects financiers et des perspectives de promotion. Il est aussi inversement lié à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle ainsi qu'au cynisme. Aucun lien significatif n'est observé avec les autres variables ($p > 0,05$). Quant à la dimension de la valorisation, elle est inversement liée à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. Elle est également le seul des trois facteurs à être positivement corrélé avec le sexe, puis à être inversement lié à l'âge. Contrairement aux dimensions de l'habilitation et du soutien, aucune corrélation significative n'est observée entre la valorisation et les dimensions de la récompense (aspects financiers/perspectives de promotion et estime) ($p > 0,05$). Aucun lien significatif n'est également observé avec les autres variables ($p > 0,05$).

L'hypothèse 2 selon laquelle la RIT sera positivement liée à la récompense est alors partiellement confirmée. La fréquence observée de la RIT corrèle significativement avec la récompense. Toutefois, les dimensions de l'importance ne corrèlent pas toutes significativement avec les deux dimensions de la récompense. L'hypothèse 3 voulant que la RIT soit inversement liée à l'épuisement professionnel est confirmée. Une relation significative est ainsi observée avec la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle et, parfois, avec le cynisme. Comme prévu, aucune relation significative n'est observée entre la RIT et l'épuisement émotionnel.

Régressions multiples sur l'importance accordée à la reconnaissance

La deuxième hypothèse visait à établir la concordance entre l'importance accordée à la RIT et des dimensions de la récompense au travail, et ce, afin de vérifier la validité critériée de l'instrument de mesure élaboré dans la présente étude. En plus des analyses corrélationnelles, des calculs de régressions multiples hiérarchiques permettent, tout en contrôlant l'effet des variables sociodémographiques (âge, sexe, nombre d'enfants et diplôme obtenu), de vérifier le rôle des deux dimensions de la récompense (estime et aspects financiers, et perspectives de promotion) dans l'explication de l'importance accordée aux PRIT. Le Tableau 7 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 7

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'importance accordée à la RIT selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, les aspects financiers et les perspectives de promotion, puis l'estime

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
Étape 1					
Âge	-0,004	0,003	-0,092	-1,215	0,226
Sexe	0,153	0,066	0,171	2,325	0,021
Nb d'enfants	0,054	0,046	0,089	1,185	0,238
Diplôme	0,011	0,020	0,042	0,564	0,573
Étape 2					
Âge	-0,004	0,003	-0,099	-1,288	0,199
Sexe	0,134	0,065	0,150	2,044	0,042
Nb d'enfants	0,051	0,045	0,084	1,120	0,264
Diplôme	0,015	0,020	0,054	0,719	0,473
ERI_R_finances et statut	0,078	0,051	0,122	1,517	0,131
ERI_R_estime	0,105	0,097	0,086	1,080	0,282

Note : $R^2 = 0,04$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,07$ à l'étape 2.

Les variables de contrôle ont été entrées en première étape et expliquent 4 % de la variance dans l'importance accordée à la RIT. Après avoir entré les dimensions des aspects financiers/perspectives de promotion et de l'estime en seconde étape, le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est de 6,9 %, $F(6, 178) = 2,20$, $p > 0,05$. Après avoir contrôlé les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants et du diplôme, les dimensions permettent de prédire 2,9 % de plus de la variabilité de l'importance accordée à la RIT (R^2 ajusté = 0,038, F change (2, 178) = 2,76, $p > 0,05$).

À la lumière de ces résultats, seule la variable du sexe contribue de façon significative à la prédiction de l'importance accordée aux PRIT par un employé ($\beta = 0,15, p < 0,05$). Les autres variables ne contribuent pas de façon significative à la prédiction du niveau d'importance accordée à la RIT ($p > 0,05$).

Afin de mieux comprendre la relation entre la RIT sous l'angle de l'importance et les dimensions de la récompense, des analyses de régression multiples hiérarchiques ont été réalisées pour chacun des trois facteurs de l'importance accordée aux PRIT.

Régressions multiples sur la dimension de l'habilitation. Dans le but d'examiner la contribution des variables de contrôle (âge, sexe, nombre d'enfants et diplôme obtenu) et des dimensions de la récompense dans l'explication de la dimension de l'habilitation de l'importance accordée aux PRIT, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Le Tableau 8 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 8

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'habilitation selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, les aspects financiers et les perspectives de promotion, puis l'estime

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
Étape 1					
Âge	-0,004	0,004	-0,072	-0,945	0,346
Sexe	0,138	0,083	0,123	1,664	0,098
Nb d'enfants	0,091	0,058	0,119	1,575	0,117
Diplôme	0,023	0,025	0,066	0,897	0,371
Étape 2					
Âge	-0,003	0,004	-0,057	-0,738	0,462
Sexe	0,123	0,083	0,110	1,483	0,140
Nb d'enfants	0,081	0,058	0,107	1,413	0,159
Diplôme	0,018	0,026	0,053	0,705	0,481
ERI_R_finances et statut	-0,004	0,065	-0,006	-0,069	0,945
ERI_R_estime	0,221	0,124	0,143	1,783	0,076

Note : $R^2 = 0,03$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,05$ à l'étape 2.

Les variables sociodémographiques ont été entrées en première étape et expliquent 3,2 % de la variance dans l'habilitation. Après avoir entré les dimensions des aspects financiers, des perspectives de promotion et de l'estime en seconde étape, le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est de 5,1 %, $F(6, 178) = 1,86$, $p > 0,05$. Après avoir contrôlé les variables de l'âge et du sexe, les dimensions permettent de prédire 1,7 % de plus de la variance de l'habilitation (R^2 ajusté = 0,1, F change (2, 180) = 1,61, $p > 0,05$). À la lumière de ces résultats, aucune des variables ne

contribue de façon significative à la prédiction des comportements reliés à la dimension de l'habilitation incluse dans le modèle de l'importance accordée à la RIT ($p > 0,05$).

Régressions multiples sur la dimension du soutien. Dans le but de vérifier la contribution des variables sociodémographiques et des dimensions de la récompense dans l'explication de la dimension du soutien, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Le Tableau 9 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 9

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant le soutien selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, les aspects financiers et les perspectives de promotion, puis l'estime

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
Étape 1					
Âge	0,001	0,004	0,012	0,154	0,878
Sexe	0,113	0,073	0,115	1,542	0,125
Nb d'enfants	-0,011	0,051	-0,016	-0,213	0,832
Diplôme	-0,009	0,022	-0,031	-0,410	0,683
Étape 2					
Âge	-0,001	0,004	-0,011	-0,143	0,887
Sexe	0,090	0,073	0,092	1,241	0,216
Nb d'enfants	-0,010	0,050	-0,015	-0,195	0,846
Diplôme	0,000	0,023	0,000	0,000	1,000
ERI_R_finances et statut	0,143	0,057	0,203	2,504	0,013
ERI_R_estime	0,029	0,108	0,021	0,268	0,789

Note : $R^2 = 0,01$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,06$ à l'étape 2.

Les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants et du diplôme ont été entrées en première étape et expliquent 1,5 % de la variance dans le soutien. Après avoir entré les dimensions des aspects financiers, des perspectives de promotion et de l'estime en seconde étape, le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est de 5,8 %, $F(6, 178) = 1,82, p < 0,05$. Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques, les dimensions permettent de prédire 4,2 % de plus de la variance du soutien (R^2 ajusté = 0,03, F change (2, 178) = 4,01, $p < 0,05$). Dans le modèle final, seulement une variable est significative, soit celle des aspects financiers et des perspectives de promotion ($\beta = 0,20, p < 0,01$). Les autres variables ne contribuent pas de façon significative à la prédiction des comportements reliés à la dimension du soutien incluse dans le modèle de l'importance accordée à la RIT ($p > 0,05$).

Régressions multiples sur la dimension de la valorisation. Dans le but de vérifier la contribution des variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge, du diplôme obtenu et des dimensions de la récompense dans l'explication de la dimension de la valorisation, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Le Tableau 10 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 10

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant la valorisation selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, les aspects financiers et les perspectives de promotion, puis l'estime

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
Étape 1					
Âge	-0,012	0,004	-0,218	-2,969	0,003
Sexe	0,244	0,080	0,216	3,037	0,003
Nb d'enfants	0,117	0,056	0,153	2,097	0,037
Diplôme	0,032	0,025	0,092	1,293	0,198
Étape 2					
Âge	-0,012	0,004	-0,225	-3,029	0,003
Sexe	0,225	0,080	0,200	2,796	0,006
Nb d'enfants	0,115	0,056	0,150	2,056	0,041
Diplôme	0,036	0,025	0,104	1,436	0,153
ERI_R_finances et statut	0,087	0,063	0,107	1,369	0,173
ERI_R_estime	0,087	0,120	0,056	0,724	0,470

Note : $R^2 = 0,10$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,12$ à l'étape 2.

Les variables de contrôle ont été entrées en première étape et expliquent 10,1 % de la variance dans la dimension de la valorisation. Après avoir entré les dimensions des aspects financiers, des perspectives de promotion et de l'estime en seconde étape, le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est de 11,9 %, $F(6, 178) = 4,01$, $p > 0,05$. Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques, les dimensions permettent de prédire 1,8 % de plus de la variance de la valorisation (R^2 ajusté = 0,09, F change (2, 178) = 1,85, $p > 0,05$). Dans le modèle final, trois variables sont

statistiquement significatives, soit les variables de l'âge, du sexe et du nombre d'enfants. L'âge présente le bêta le plus élevé ($\beta = -0,23$, $p < 0,01$) comparativement à la variable du sexe ($\beta = 0,20$, $p < 0,01$) et au nombre d'enfants ($\beta = 0,15$, $p < 0,05$). Les dimensions de la récompense et le diplôme obtenu ne contribuent pas de façon significative à la prédiction des comportements reliés à la dimension de la valorisation incluse dans le modèle de l'importance accordée aux PRIT ($p > 0,05$).

Les résultats semblent ainsi démontrer que les deux dimensions de la récompense élaborées par Siegrist (1996; 2002) ne contribuent pas à la prédiction du niveau d'importance accordée aux PRIT. L'hypothèse 2 ne semble donc qu'être partiellement confirmée. La récompense donnée sous un aspect financier, sous forme de perspectives de promotion et sur l'estime ne prédiraient pas l'habilitation ni la valorisation. Toutefois, en ce qui concerne la dimension du soutien, la récompense sous un aspect financier et sous forme de perspectives de promotion semblerait expliquer une faible partie de la variance expliquée par le modèle. Malgré qu'une corrélation ait été préalablement observée, les calculs de régressions multiples suggèrent que les récompenses ne jouent pas un rôle déterminant dans le modèle global de l'importance accordée aux PRIT.

Régressions multiples sur les dimensions de l'épuisement professionnel

En plus des premières analyses corrélationnelles, la troisième hypothèse de l'étude visait à examiner le rôle de la fréquence et de l'importance accordée aux comportements de RIT dans la prédiction de chacune des dimensions de l'épuisement

professionnel. Pour chacune des dimensions, des hypothèses ont été formulées afin de prédire leur lien avec la RIT. Les analyses de régression multiple seront ainsi présentées pour chacune d'elles afin de vérifier si la RIT prédit ou non les dimensions de l'épuisement professionnel.

Régressions multiples sur l'épuisement émotionnel. Dans le but de vérifier la contribution des variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge, du diplôme obtenu, de la fréquence des comportements de RIT et des trois dimensions de l'importance accordée à la RIT dans l'explication de l'épuisement émotionnel, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Afin de distinguer le rôle joué par la fréquence et l'importance accordée aux PRIT dans l'explication de la variance des dimensions de l'épuisement professionnel, ces deux variables ont été entrées dans des blocs distincts lors du calcul de régression. La fréquence des PRIT ayant été ciblée comme étant la principale variable liée à la prédiction de l'EP, celle-ci a été entrée lors de la deuxième étape. Les dimensions de l'importance ont ensuite été entrées dans un troisième bloc. Le Tableau 11 présente ainsi les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 11

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant l'épuisement émotionnel selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, la fréquence des comportements de RIT et les trois facteurs de l'importance accordée aux comportements de RIT

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>p</i>
Étape 1					
Âge	-0,004	0,009	-0,037	-0,479	0,632
Sexe	0,035	0,183	0,014	0,193	0,847
Nb d'enfants	-0,208	0,127	-0,124	-1,634	0,104
Diplôme	-0,010	0,056	-0,014	-0,182	0,856
Étape 2					
Âge	-0,006	0,009	-0,049	-0,632	0,528
Sexe	0,059	0,183	0,024	0,321	0,749
Nb d'enfants	-0,213	0,127	-0,128	-1,680	0,095
Diplôme	-0,009	0,056	-0,012	-0,165	0,869
RTSH_F	-0,210	0,140	-0,111	-1,498	0,136
Étape 3					
Âge	-0,006	0,010	-0,048	-0,601	0,549
Sexe	0,031	0,188	0,013	0,167	0,868
Nb d'enfants	-0,221	0,130	-0,132	-1,701	0,091
Diplôme	-0,009	0,057	-0,013	-0,166	0,868
RTSH_F	-0,282	0,158	-0,149	-1,782	0,077
RTSH_IM1	0,037	0,230	0,017	0,163	0,871
RTSH_IM2	0,176	0,237	0,070	0,746	0,457
RTSH_IM3	0,042	0,224	0,019	0,187	0,852

Note : $R^2 = 0,02$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,03$ à l'étape 2; $\Delta R^2 = 0,04$ à l'étape 3.

Les variables sociodémographiques ont été entrées en première étape et expliquent 1,9 % de la variance de l'épuisement émotionnel. Après avoir entré la fréquence des comportements de RIT en deuxième étape, la variance expliquant le modèle est de 3,1 %. En troisième étape, les trois dimensions de l'importance ont été entrées. Le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est ainsi de 3,8 %, $F(8, 176) = 0,87$, $p > 0,05$. Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques, la fréquence des PRIT permet de prédire 1,2 % de plus de l'épuisement émotionnel (R^2 ajusté = .004, F change (1, 179) = 2,24, $p > 0,05$). Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques et la fréquence des PRIT, les dimensions de l'importance accordée aux PRIT permettent de prédire 0,7 % de plus de l'épuisement émotionnel (R^2 ajusté = -0,006, F change (3, 176) = 0,43, $p > 0,05$). À la lumière de ces résultats, aucune des variables du modèle ne contribue de façon significative à la prédiction de l'épuisement émotionnel ($p > 0,05$).

Les résultats obtenus confirment l'hypothèse 3 (a) indiquant que la RIT n'est pas liée significativement à l'épuisement émotionnel. Aucun des facteurs de l'importance ni la fréquence observée des PRIT ne semblent donc prédire le niveau d'épuisement émotionnel de l'employé.

Régressions multiples sur le cynisme. Dans le but de vérifier la contribution des variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge, du diplôme le plus élevé obtenu, de l'importance accordée aux PRIT et de la fréquence des comportements de RIT dans l'explication du cynisme, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Le Tableau 12 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 12

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant le cynisme selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, la fréquence des comportements de RIT et les trois facteurs de l'importance accordée aux comportements de RIT

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>p</i>
Étape 1					
Âge	-0,032	0,008	-0,284	-4,029	0,000
Sexe	-0,374	0,157	-0,163	-2,385	0,018
Nb d'enfants	-0,121	0,109	-0,078	-1,107	0,270
Diplôme	0,110	0,048	0,157	2,290	0,023
Étape 2					
Âge	-0,034	0,008	-0,304	-4,375	0,000
Sexe	-0,337	0,155	-0,147	-2,182	0,030
Nb d'enfants	-0,129	0,107	-0,083	-1,206	0,230
Diplôme	0,112	0,047	0,159	2,367	0,019
RTSH_F	-0,334	0,118	-0,190	-2,824	0,005
Étape 3					
Âge	-0,032	0,008	-0,284	-3,983	0,000
Sexe	-0,337	0,157	-0,147	-2,147	0,033
Nb d'enfants	-0,161	0,108	-0,103	-1,487	0,139
Diplôme	0,100	0,047	0,142	2,116	0,036
RTSH_F	-0,286	0,132	-0,162	-2,169	0,031
RTSH_IM1	0,242	0,192	0,118	1,262	0,209
RTSH_IM2	-0,466	0,197	-0,199	-2,360	0,019
RTSH_IM3	0,054	0,187	0,026	0,287	0,774

Note : $R^2 = 0,17$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,21$ à l'étape 2; $\Delta R^2 = 0,23$ à l'étape 3.

Les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge et du diplôme le plus élevé obtenu ont été entrées en première étape et expliquent 17,1 % de la variance du cynisme. Après avoir entré la fréquence des comportements de RIT en deuxième étape, la variance expliquant le modèle est de 20,6 %. En troisième étape, les trois dimensions de l'importance ont été entrées. Le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est ainsi de 23,3 %, $F(8, 176) = 6,67$, $p > 0,05$. Après avoir contrôlé les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge et du diplôme le plus élevé obtenu, la fréquence des PRIT permet de prédire 3,5 % de plus de la variance du cynisme (R^2 ajusté = 0,18, F change (1, 179) = 7,97, $p < 0,01$). Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques et la fréquence des PRIT, les dimensions de l'importance accordée aux PRIT permettent de prédire 0,7 % de plus du cynisme (R^2 ajusté = -0,20, F change (3, 176) = 2,01, $p > 0,05$). Dans le modèle final, cinq variables sont statistiquement significatives, soit l'âge, le sexe, le diplôme, la fréquence des PRIT et le soutien (RTSH_IM2). L'âge présente le bêta le plus élevé (bêta = -0,28, $p < 0,001$), suivi du soutien (bêta = -0,19, $p < 0,05$), de la fréquence des PRIT (bêta = -0,16, $p < 0,05$), du sexe (bêta = 0,15, $p < 0,05$) et de la variable du diplôme (bêta = -0,14, $p < 0,05$). La variable du nombre d'enfants à charge et les deux autres dimensions de l'importance ne contribuent pas de façon significative à la prédiction du cynisme ($p > 0,05$).

À la lumière des résultats obtenus, l'hypothèse 3 (b) est partiellement confirmée. La fréquence des PRIT ainsi que le soutien prédisent le niveau de cynisme de l'individu.

Toutefois, les deux autres facteurs de l'importance accordée aux PRIT ne prédisent pas la variation du niveau de cynisme chez les participants de l'étude.

Régressions multiples sur la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.

Dans le but de vérifier la contribution des variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge, du diplôme le plus élevé obtenu, de la fréquence des comportements de RIT et des dimensions de l'importance accordée aux PRIT dans l'explication de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle, des calculs de régressions multiples hiérarchiques ont été effectués. Le Tableau 13 présente les résultats obtenus lors de ces analyses.

Tableau 13

Analyses de régression multiple hiérarchique prédisant la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle selon l'âge, le sexe, le nombre d'enfants, le diplôme, la fréquence des comportements de RIT et les trois facteurs de l'importance accordée aux comportements de RIT

Variable	<i>B</i>	<i>ES B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>p</i>
Étape 1					
Âge	-0,021	,009	-,168	-2,266	0,025
Sexe	-0,046	,186	-,018	-0,250	0,803
Nb d'enfants	-0,215	,129	-,123	-1,662	0,098
Diplôme	0,107	,057	,135	1,877	0,062
Étape 2					
Âge	-0,026	0,009	-0,210	-3,083	0,002
Sexe	0,041	0,171	0,016	0,239	0,811
Nb d'enfants	-0,234	0,118	-0,134	-1,982	0,049
Diplôme	0,111	0,052	0,140	2,122	0,035
RTSH_F	-0,786	0,131	-0,397	-6,012	0,000
Étape 3					
Âge	-0,023	0,009	-0,186	-2,722	0,007
Sexe	0,081	0,168	0,032	0,483	0,630
Nb d'enfants	-0,244	0,116	-0,139	-2,095	0,038
Diplôme	0,101	0,051	0,127	1,981	0,049
RTSH_F	-0,559	0,141	-0,283	-3,952	0,000
RTSH_IM1	-0,079	0,206	-0,034	-0,382	0,703
RTSH_IM2	-0,748	0,212	-0,285	-3,531	0,001
RTSH_IM3	0,122	0,201	0,053	0,607	0,545

Note : $R^2 = 0,08$ à l'étape 1; $\Delta R^2 = 0,23$ à l'étape 2; $\Delta R^2 = 0,30$ à l'étape 3.

Les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge et du diplôme le plus élevé obtenu ont été entrées en première étape et expliquent 7,9 % de la variance de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. Après avoir entré la fréquence des comportements de RIT en deuxième étape, le pourcentage de la variance expliquée par le modèle est de 23,4 %. En troisième étape, les trois dimensions de l'importance ont été entrées. pourcentage de la variance expliquée par le modèle est ainsi de 29,9 %, $F(8, 176) = 9,37, p < 0,001$. Après avoir contrôlé les variables de l'âge, du sexe, du nombre d'enfants à charge et du diplôme le plus élevé obtenu, la fréquence des PRIT permet de prédire 15,5 % de plus de la variance de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle (R^2 ajusté = .21, F change (1, 179) = 36,15, $p < 0,001$). Après avoir contrôlé les variables sociodémographiques et la fréquence des PRIT, les dimensions de l'importance accordée aux PRIT permettent de prédire 6,5 % de plus de la réduction du sentiment d'efficacité (R^2 ajusté = 0,28, F change (3, 176) = 5,42, $p < 0,001$). Dans le modèle final, cinq variables sont statistiquement significatives, soit l'âge, le nombre d'enfants à charge, le diplôme, la fréquence des PRIT et le soutien. La dimension du soutien présente le bêta le plus élevé (bêta = -0,29, $p < 0,001$), suivie de la fréquence des PRIT (bêta = -0,28, $p < 0,001$), de l'âge (bêta = -0,19, $p < 0,01$), du nombre d'enfants à charge (bêta = -0,14, $p < 0,05$) et de la variable du diplôme (bêta = 0,13, $p < 0,05$). Seule la variable du sexe et les deux autres dimensions de l'importance ne contribuent pas de façon significative à la prédiction de la réduction du sentiment d'inefficacité professionnelle ($p > 0,05$).

Le rôle de la RIT dans la prédiction de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle semble être partiellement confirmé (hypothèse 3 (c)). Tout comme les résultats obtenus pour la dimension du cynisme, la fréquence des PRIT ainsi que la dimension du soutien semblent prédire le niveau du sentiment d'efficacité de l'individu. Toutefois, les deux autres facteurs de l'importance accordée aux PRIT ne jouent aucun rôle dans la prédiction de la variance du modèle de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.

De façon globale, l'hypothèse 3 est confirmée, car la RIT semble expliquer une partie du niveau d'épuisement professionnel chez l'individu. Comme prévu, la RIT ne prédit aucunement l'épuisement émotionnel, mais joue un rôle dans la prédiction du cynisme et de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. La manifestation de la RIT fournit d'ailleurs près du quart de l'explication de la variance de chacune des deux dimensions de l'épuisement professionnel.

Discussion

L'objectif principal de cette étude était d'élaborer un instrument de mesure sur la RIT évaluant autant l'importance accordée aux PRIT que la fréquence observée en provenance des supérieurs hiérarchiques. Le second objectif était de procéder à une première étude de validation à l'aide de variables critériées telles que le ratio entre l'effort et la récompense ainsi que le niveau d'épuisement professionnel. Découlant de ces objectifs, trois hypothèses ont été élaborées afin d'apporter des indices probants de la validité, de la fidélité et de la présence d'un modèle à quatre facteurs au sein de cet instrument de mesure. Pour chacune des hypothèses, les résultats seront discutés.

Le modèle de la reconnaissance informelle au travail

La première hypothèse stipulait que la RIT est un concept multidimensionnel regroupant des conduites liées aux quatre cibles de Brun et Dugas (2002), soit la reconnaissance existentielle, la reconnaissance de la pratique de travail, la reconnaissance de l'investissement dans le travail et la reconnaissance des résultats. Nous proposons ainsi que les travailleurs distingueraient leur appréciation des construits de la RIT selon ces quatre cibles. De façon globale, cette hypothèse est partiellement soutenue.

Instrument sur la fréquence observée des PRIT en provenance du supérieur hiérarchique. En ce qui concerne l'instrument mesurant la fréquence observée,

l'hypothèse 1 n'est pas confirmée. Comme le démontrent les résultats, un seul facteur ressort des analyses factorielles pour cet instrument. Ce résultat révèle ainsi que le questionnaire élaboré représente davantage un inventaire des comportements liés à la RIT en provenance du supérieur hiérarchique. Ceci soulève alors quelques questions sur le fait qu'aucune distinction n'ait été réalisée par les participants en ce qui concerne les pratiques provenant de leurs supérieurs hiérarchiques. Se pourrait-il que les supérieurs hiérarchiques réalisent toutes les pratiques de RIT, mais qu'ils n'agissent pas de façon différenciée selon la cible visée? Certains pourraient même se questionner sur un possible manque de connaissances des supérieurs hiérarchiques en regard de la RIT ou sur la façon de les appliquer de façon optimale. D'un autre côté, est-ce que les employés ne voient tout simplement pas la différence lorsque celle-ci provient de leur supérieur? En raison du fait qu'aucune recherche empirique n'a porté sur la multidimensionnalité de la RI seulement, aucune explication précise ne peut être apportée. Toutefois, d'un point de vue théorique, quelques explications peuvent être fournies afin de mieux comprendre le résultat obtenu. Tout d'abord, la taille de l'organisation aurait une influence sur la facilité à promouvoir la RT (Hivon, 1999), plus particulièrement lorsque la portée de gestion du supérieur immédiat augmenterait en raison du nombre plus élevé de subalternes. Ainsi, plus une organisation et ses équipes sont de taille importante, plus il semble difficile de poser des gestes de reconnaissance au quotidien ou de façon hebdomadaire, car les supérieurs connaissent moins bien leurs employés et, surtout, ils sont moins présents et peuvent donc moins observer le travail de ceux-ci (Allen, 2006; Cropanzano, Howes, Grandey & Toth, 1997; Hivon, 1999). De plus, pour utiliser de

façon différenciée les pratiques de reconnaissance, les gestionnaires doivent avoir conscience des pratiques qui sont appropriées aux besoins de chacun de leurs employés et ils doivent savoir comment les réaliser de façon sincère (Appelbaum & Kamal, 2000; Deci et al., 1999). Or, ces deux conditions exigent énormément des personnes en autorité. En effet, certains gestionnaires pourraient ainsi être davantage portés à reconnaître au quotidien leurs employés selon ce qu'ils voient au fur et à mesure, ne voulant répondre qu'au besoin global d'être reconnu et non au besoin spécifique. Un des problèmes souvent rencontrés est aussi le manque de compétences relationnelles nécessaires chez les gestionnaires afin de pratiquer la RIT de façon appropriée, spécifique et sincère, surtout en contexte où le gestionnaire a plusieurs rôles à jouer au sein de l'entreprise (Appelbaum & Kamal, 2000; Brun & Dugas, 2002; Gaskill, Van Auken & Manning, 1993). Dans ce cas-ci, l'influence organisationnelle pourrait avoir un impact sur les pratiques appliquées par les gestionnaires, car étant un centre de contacts avec la clientèle, l'interaction entre le gestionnaire et l'employé serait moins fréquente en raison de la priorité accordée au service à la clientèle. De plus, chaque gestionnaire compte parfois plus d'une vingtaine d'employés sous sa gouverne, tout en assurant la réponse en continu à des appels, surtout pour les demandes dites « problématiques ». Le temps passé avec chaque employé pourrait ainsi en être affecté, ce qui expliquerait une partie des résultats obtenus.

Un autre problème soulevé et souvent étudié est la différence de perception entre les gestionnaires et les employés (Graham & Unruh, 1990). Kovach (1980) a démontré que les gestionnaires supposaient que les employés accordaient davantage d'importance

à la reconnaissance plus formelle (p. ex., la sécurité d'emploi) quand les employés mentionnaient accorder davantage d'importance à la reconnaissance plus informelle (p. ex., apprécier le travail fait). Cette supposition serait basée sur la théorie de la *self-reference* qui postule qu'un individu se référerait davantage à ce qu'il voudrait lui-même avoir afin de le donner à autrui (Kovach, 1980). Les gestionnaires seraient ainsi enclins à motiver leurs employés sur ce qu'ils pensent que ces derniers veulent en se référant à leurs propres attentes et leurs propres besoins.

Dans le même ordre d'idées, seulement 42 % des employés pensent que leur gestionnaire utilise les meilleures techniques de motivation (Graham & Unruh, 1990). Ainsi, dans cette perspective relationnelle entre le supérieur et l'employé, il pourrait y avoir place à davantage de discussion et de communication sur les besoins et les attentes de chacun. La formation des gestionnaires sur ce que sont les pratiques de RIT ainsi que sur la façon de les appliquer pourrait également être une solution à apporter afin que les besoins et les attentes des employés soient mieux satisfaits.

Enfin, la théorie de Maslow sur la pyramide des besoins (1943) pourrait également apporter une explication sur une des questions posées précédemment. Cette théorie postule qu'un individu a différents besoins à satisfaire selon un classement hiérarchique bien établi. En se fiant aux définitions des différents besoins de la pyramide de Maslow (1943), les besoins liés à la reconnaissance sont le besoin de sécurité, d'estime et d'accomplissement personnel. Les employés de l'organisation participante étant syndiqués, les besoins de sécurité d'emploi et du revenu apparaissent rarement aux employés comme étant un besoin prépondérant. Quant au besoin d'estime, il correspond

d'avantage aux pratiques de RIT (Van Vegchel et al., 2002). Selon la définition du besoin d'estime, l'individu recherche le respect, la reconnaissance, la valorisation, la réalisation personnelle et le besoin d'expression. Il pourrait être alors supposé que les gestionnaires de cette entreprise ne distinguent aucune nuance quant aux différentes cibles de la RIT. D'ailleurs, selon l'avis de certains chercheurs (Appelbaum & Kamal, 2000; McConnell, 1997; Stajkovic & Luthans, 2001; Van Vegchel et al., 2002), les cibles de la reconnaissance doivent se compléter afin de combler l'ensemble des besoins et des attentes spécifiques de chaque employé. Les pratiques devraient donc en ce sens être interdépendantes et interreliées. Dans ce cas-ci, cette interdépendance pourrait expliquer la difficulté des gestionnaires à distinguer l'ensemble des cibles, car leur préoccupation principale de RT serait de reconnaître l'employé de façon générale et de combler son besoin d'estime, plutôt qu'utiliser une stratégie distinctive de cibles.

En ce qui a trait au besoin d'accomplissement personnel, Maslow (1943) le définit comme étant le sommet des aspirations individuelles où l'individu met à profit son besoin de créativité et de dépassement de soi. Maslow (1943) précise également qu'en ayant pourvu à ses quatre premiers besoins, l'individu serait supposé vivre une satisfaction réelle. L'actualisation de soi viendrait donc combler un dernier besoin qui n'est pas nécessairement présent chez tous les individus. L'objet du travail étant de répondre aux nombreux appels et de satisfaire les clients, il se pourrait que le besoin d'actualisation ne soit pas présent pour la majorité des employés. Les gestionnaires percevraient ainsi seulement le besoin d'estime comme étant une nécessité à satisfaire

chez les employés et prioriseraient alors les pratiques de reconnaissance concordant avec le besoin d'estime au détriment des autres besoins.

Instrument de mesure sur l'importance accordée aux PRIT en provenance du supérieur hiérarchique. À la lumière des résultats obtenus pour cet instrument, l'hypothèse est partiellement confirmée. Le modèle en quatre facteurs n'a pas été retenu, mais l'hypothèse stipulant que la RIT est multidimensionnelle est par ailleurs soutenue. Les résultats obtenus lors des AFE et AFC démontrent que les participants ont répondu au questionnaire en catégorisant les pratiques selon trois dimensions et non quatre, comme prévu par le modèle de Brun et Dugas (2002). En comparant ces résultats à ceux obtenus à l'aide de l'instrument mesurant la fréquence, une première question se pose. Qu'est-ce qui explique le fait que les participants ont distingué les pratiques liées à l'importance accordée, mais n'ont pas différencié celles liées à la fréquence observée? Les deux questionnaires comportent des échelles de mesure complètement différentes. La mesure de la fréquence est basée sur l'observation réalisée par le participant de ce qu'a accompli son supérieur au cours des six derniers mois. Quant à l'évaluation de l'importance, la question posée demande au participant de réfléchir sur ses besoins personnels. Comme expliqué plus tôt, selon la théorie du *self-reference* (Kovach, 1980), il semblerait plus aisé pour l'individu de se référer à ses besoins individuels afin d'évaluer ce que les autres aimeraient recevoir. La capacité des employés à distinguer les cibles de RIT seraient alors plus grandes lorsqu'évaluées selon l'importance accordée, car ils auraient davantage de facilité à qualifier leurs besoins personnels en se fiant à leur propre référent. Une autre explication peut se trouver dans le fait que l'échelle de

fréquence ait donné lieu à une moins grande variabilité des réponses due à la rareté probable de certains actes de reconnaissance sur une base quotidienne. Par exemple, l'item « mon supérieur me permet de mettre à profit mes compétences » ne peut s'appliquer plus d'une fois par semaine sur une base régulière. L'employeur n'a pas toujours l'opportunité de mettre l'employé sur des projets valorisant ses compétences.

D'autre part, les résultats obtenus suggèrent un modèle comprenant trois dimensions définies par l'habilitation, le soutien et la valorisation. Par comparaison avec les définitions de chacune des cibles du modèle de Brun et Dugas (2002), la valorisation de l'employé ressemblerait fortement à la reconnaissance existentielle, car elle comprend des items reliés au droit de parole et au souci du bien-être de l'employé. Quant à l'habilitation, elle comprendrait des items liés à la reconnaissance des pratiques de travail en raison du fait qu'elle reconnaît les compétences de l'individu, son apport et son autonomie. Toutefois, la dimension du soutien comprendrait des pratiques reliées autant à la reconnaissance de l'investissement au travail, qu'à la reconnaissance des pratiques de travail ou des résultats livrés. En regardant les définitions de Brun et Dugas (2002), il semble qu'une même pratique puisse toucher plus d'une cible. Les définitions porteraient également à confusion lorsqu'il serait temps de catégoriser chacune des pratiques. Par exemple, reconnaître que l'individu est compétent dans un domaine (reconnaissance des pratiques) peut également être perçu comme étant la reconnaissance de l'individu pour ce qu'il est (reconnaissance existentielle). Brun et Dugas (2005) mentionnent également que la reconnaissance exprimée pour certaines cibles, telles que les résultats, peut être plus facile à réaliser de façon formelle. D'ailleurs, deux items sur

trois touchant la reconnaissance des résultats ont dû être enlevés lors des AFC, ce qui éliminait d'emblée cette dimension. Ceci pourrait alors expliquer que la RIT soit perçue comme étant composée de trois dimensions, car l'aspect informel de la RT pourrait être appliqué plus facilement aux autres cibles.

D'autres études réalisées sur la RT démontrent également que l'habilitation et le soutien sont des concepts découlant des pratiques de reconnaissance. Peu d'études ont été menées sur le sujet, mais Spreitzer (1995) fut le premier chercheur à examiner le lien entre l'habilitation et la récompense basée sur la performance de l'individu. Les résultats ont alors démontré un lien significatif entre ces deux concepts, qui furent reproduits dans une autre étude (Drake, Wong & Salter, 2007). De plus, il a été établi que la reconnaissance est un préalable pour l'habilitation psychologique, car l'information octroyée à l'employé lui permet de mettre à profit ses compétences et d'être autonome dans son travail (Drake et al., 2007; Gkorezis & Petridou, 2008; Spreitzer, 1995). Toutefois, aucune explication théorique ni empirique ne peut être apportée quant au lien spécifique entre la RI et l'habilitation en raison du manque d'intérêt apparent des chercheurs et du milieu des affaires (Gkorezis & Petridou, 2008). Une raison susceptible d'expliquer la présence de la dimension de l'habilitation au sein du modèle de la RIT est la perspective de satisfaire un besoin personnel. Les gestes ou les paroles de reconnaissance servent à reconnaître l'employé pour ce qu'il est ou a fait, mais ils servent également à répondre à un besoin spécifique de chacun, tel que le besoin d'estime ou d'accomplissement (Maslow, 1943). Il peut ici être supposé que l'habilitation représente un de ces besoins que l'individu aspire à combler et qu'un

moyen d'y parvenir est d'obtenir la reconnaissance du supérieur. Par exemple, un employé peut avoir le besoin de mettre à profit d'autres compétences qu'il possède et qui ne sont pas directement liées au travail qu'il accomplit. Afin de reconnaître l'apport de son employé, le gestionnaire peut lui proposer de faire partie d'un comité où ses autres compétences pourront être utilisées.

Contrairement au concept d'habilitation, le lien entre le soutien perçu et la RT fut davantage étudié. Rhoades et Eisenberger (2002) rendent d'ailleurs compte dans leur recension des écrits scientifiques des diverses études ayant établi un lien significatif entre les récompenses et le soutien organisationnel perçu. L'étude de ce lien démontre que la récompense contribue au soutien organisationnel perçu (O'Driscoll & Randall, 1999; Rhoades & Eisenberger, 2002; Wayne, Shore, Bommer & Tetrick, 2002). D'autres études ont davantage porté sur la relation entre la reconnaissance et le soutien provenant du supérieur hiérarchique. Les effets positifs du soutien organisationnel seraient alors plus importants lorsque le soutien provient du supérieur, notamment lorsqu'il y a valorisation de la contribution de l'employé ou souci de son bien-être (Rhoades & Eisenberger, 2002; Wayne et al., 2002). Enfin, quelques chercheurs se sont davantage attardés à la relation entre la reconnaissance intrinsèque, le soutien perçu et d'autres variables telles que l'engagement affectif. Les résultats obtenus démontrent que la force du lien est supérieure à celle de la reconnaissance extrinsèque (O'Driscoll & Randall, 1999; Wayne et al., 2002). Toutes ces études indiquent qu'il ne semble pas surprenant que cinq items de la RIT forment un seul facteur sur l'importance accordée au soutien en provenance du supérieur hiérarchique.

Enfin, en ce qui concerne la dimension de la valorisation, le *Multidictionnaire* (De Villers, 2009, p. 1651) la définit comme le fait d'« augmenter l'estime portée à [quelqu'un], donner plus de mérite à [quelqu'un] ». L'estime étant une dimension du modèle de Siegrist (1996), ceci peut nous amener à croire que la valorisation est une forme de PRIT soutenue à travers les différentes études. Le mérite étant également une appréciation de l'employé, cette marque d'estime serait un besoin recherché par l'individu.

Les études sur la multidimensionnalité de la RT n'ont cessé depuis des décennies, chaque chercheur ayant sa propre vision des formes possibles de la RT. L'intérêt pour la RF ayant toutefois été plus important, aucune étude empirique n'a été effectuée afin d'évaluer la multidimensionnalité de la reconnaissance informelle. La dimension du soutien semble alors être celle la plus largement validée et soutenue par les quelques études empiriques sur le sujet. L'étude du concept de l'habilitation étant en amorce, d'autres recherches devraient approfondir les connaissances sur son lien avec la RI. D'autres études sont nécessaires afin de mieux définir et circonscrire la dimension de la valorisation en raison de la confusion que ce concept peut susciter. Le mérite étant davantage une marque liée à l'appréciation des résultats, ceci entre en contradiction avec la définition concomitante de Brun et Dugas (2002) amenant à penser qu'elle ressemble davantage à la reconnaissance existentielle et non des résultats.

La relation entre la reconnaissance informelle et la récompense

La deuxième hypothèse stipulait que la RIT serait liée positivement à l'évaluation faite par l'individu de l'effort investi comparativement à la reconnaissance reçue, en raison de l'appréciation positive des pratiques de RI par les employés. Toutefois, en raison du manque de cohérence de l'échelle de l'effort, l'hypothèse fut modifiée afin de n'évaluer que le lien entre la RI et la récompense. Cette hypothèse est alors partiellement soutenue, d'autant plus que chacune des dimensions de Siegrist ne correspond pas exactement aux trois dimensions de l'importance accordée aux PRIT. Tel que le démontre la matrice de corrélation, une relation significative est observée entre la fréquence de la RIT et les deux dimensions de la récompense. Ceci confirme la présence d'une bonne validité de convergence entre les items de la RIT et ceux de la récompense de Siegrist (2002). Ainsi, plus il y aurait de récompenses portant sur l'estime et les aspects financiers/perspectives de promotion au sein de l'organisation, plus il y aurait de chances que les supérieurs hiérarchiques adoptent fréquemment des comportements de RI. Une relation significative est également relevée entre la dimension du soutien et les deux dimensions de la récompense. Quelques recherches ont démontré des liens entre le soutien organisationnel perçu (SOP), la récompense extrinsèque et intrinsèque. La dimension de l'habilitation est quant à elle seulement liée significativement à la dimension de l'estime. Ceci signifie que ce sont les employés accordant le plus d'importance aux pratiques de reconnaissance habilitantes qui présenteraient un niveau d'estime plus élevé. Ce résultat pourrait s'expliquer principalement par l'appréciation qu'ont ces employés de la marque de confiance que

leur confère leur supérieur immédiat. En ce qui a trait à la troisième dimension de la RIT, soit la valorisation, aucune relation significative n'est ressortie des analyses. La dimension de la valorisation devrait alors être revue et augmentée, car elle comporte pour le moment peu d'items. La validité critériée de l'instrument sur l'importance accordée à la RIT semble ainsi être partiellement confirmée et il faudra effectuer des études ultérieures avant de se prononcer davantage.

Par la suite, des analyses de régression hiérarchique multiple ont permis de vérifier la variance expliquée du modèle de l'importance accordée à la RIT et ses trois dimensions par les facteurs de récompense de Siegrist. De façon générale, les dimensions de la récompense ne semblent pas prédire le modèle global. Toutefois, les résultats pour chacune des dimensions montrent que la dimension du soutien est expliquée par la dimension des aspects financiers et les perspectives de promotion. Malgré le fait que le modèle du déséquilibre entre l'effort et la récompense (ERI) existe depuis plus d'une décennie, peu de recherches ont porté sur l'étude du modèle en lien avec d'autres variables autres que celles liées à la santé physique et mentale. Seuls Kinnunen, Feldt et Mäkikangas (2008) se sont intéressés à la relation entre le modèle et le soutien organisationnel perçu (SOP). Ces chercheurs mentionnent d'ailleurs que leur étude est une première dans le domaine, mais que le lien peut être aisément expliqué en raison du contexte : les deux modèles (SOP et ERI) se basent sur les théories de l'échange social (voir Rhoades & Eisenberger, 2002). Ainsi, l'étude de Rhoades et Eisenberger (2002) relève une forte relation positive entre le SOP et les récompenses organisationnelles. Dans leur définition, le SOP ne semble pas être vu comme une

composante de la récompense organisationnelle. Ceci s'expliquerait par le fait que le SOP représente davantage une forme de récompense organisationnelle intrinsèque (incluant les conduites informelles), qui est moins représentée dans le modèle de Siegrist où la récompense extrinsèque est davantage évaluée (Kinnuen et al., 2008; O'Driscoll & Randall, 1999). Le SOP serait alors perçu comme étant directement lié à la RI vu que la reconnaissance intrinsèque est davantage associée à des comportements informels, ce qui vient soutenir les résultats obtenus lors de la régression hiérarchique multiple.

En résumé, seule la dimension du soutien est en partie expliquée par une dimension de la récompense et est liée significativement aux deux dimensions. Ce résultat démontre que pour cet instrument, seule la dimension du soutien au sein de la RIT présente pour le moment une bonne validité critériée avec la mesure de Siegrist. Les items compris au sein de cette échelle seraient alors potentiellement utilisables pour des études ultérieures. Des études sur l'habilitation et le modèle de Siegrist devraient également être réalisées afin de mieux comprendre la relation entre ces variables ainsi que son impact. Enfin, ces résultats démontrent la faible validité critériée de la troisième dimension de la RI, soit la valorisation.

La relation entre la reconnaissance informelle et l'épuisement professionnel

La troisième hypothèse prédisait que la RIT serait inversement liée à l'épuisement professionnel (EP). L'étude de ce lien se voulait principalement

exploratoire afin d'apporter un second indice de la validation critériée des items du questionnaire sur la RIT. L'hypothèse proposée est confirmée. Afin de mieux comprendre la dynamique entre l'EP et la RI, chaque dimension de l'EP a été analysée de façon individuelle.

La relation avec l'épuisement émotionnel. Selon les résultats obtenus lors de diverses études empiriques, il a été postulé que la reconnaissance informelle au travail ne serait pas liée à l'épuisement émotionnel. Cette hypothèse est soutenue par les résultats obtenus lors de la présente étude. Tel que démontré par la matrice de corrélation, aucune relation significative n'est ressortie des analyses entre les dimensions de la RIT et l'épuisement émotionnel. De plus, aucune variable de la RIT n'explique la variance de l'épuisement émotionnel. Ces résultats viennent alors corroborer ceux obtenus lors des études antérieures. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'épuisement émotionnel émerge davantage lors d'un surplus de travail (Cordes et al., 1997; Maslach et al., 2001). La définition la plus commune de l'épuisement émotionnel comprend également le sentiment de vide et un état de fatigue aussi bien émotionnelle, cognitive, que physique (Demerouti, 2004; Demerouti et al., 2001; Maslach et al., 2001). L'employé vivrait ainsi un déséquilibre entre les ressources qui sont à sa portée et les demandes provenant de son environnement (Demerouti, 2004; Lazarus & Folkman, 1984), ce qui expliquerait le sentiment d'être surchargé. Malgré cela, les études ont tout de même démontré un lien entre le déséquilibre effort-récompense et l'épuisement émotionnel (De Jonge et al., 2000; Schulz et al., 2008). Toutefois, De Jonge et al. (2000) précisent que lorsque le résultat est décortiqué, seulement les demandes psychologiques

(reliées à l'effort) représentent le plus fort prédicteur de l'épuisement émotionnel. Les présentes pratiques de RIT seraient alors insuffisantes pour soutenir l'individu en ce qui a trait à ses ressources disponibles, car elles correspondent davantage à augmenter la motivation intrinsèque et ne résolvent pas concrètement les problèmes de surplus de travail. D'ailleurs, la reconnaissance monétaire ou formelle aurait davantage de liens avec l'épuisement émotionnel, car cette forme de reconnaissance concrète donne le sentiment à l'individu qu'il possède davantage de contrôle sur cette variable (Bakker et al., 2000; Chevrier & Renon-Chevrier, 2004; Cordes et al., 1997; Schulz et al., 2009). D'autres études devraient être réalisées à ce sujet afin de mieux circonscrire le rôle des diverses formes de la RT dans l'explication du développement de l'épuisement émotionnel.

La relation avec le cynisme. L'étude de la relation entre la RT et le cynisme étant encore précaire, l'hypothèse énoncée visait l'exploration de cette relation. Ainsi, l'hypothèse émise était que la reconnaissance informelle au travail serait inversement liée au cynisme. Les résultats obtenus la soutiennent partiellement. Comme le démontre la matrice de corrélation, la fréquence des comportements ainsi que la dimension du soutien de l'importance accordée à la RIT sont inversement liées au cynisme. Par contre, aucune corrélation n'est observée entre les deux autres dimensions de l'importance et le cynisme. Afin de vérifier l'incidence de ces deux variables sur le cynisme, des analyses de régression ont été réalisées. Il semble que la fréquence des PRIT et la dimension du soutien expliquent plus de 23 % de la variance du cynisme, ce qui est un résultat non négligeable. Ainsi, selon ce résultat, plus le supérieur immédiat utilisera fréquemment de

la reconnaissance informelle et que les employés accorderont d'importance au soutien en provenance de celui-ci, moins ils démontreront de cynisme au travail. La relation entre la reconnaissance sous forme de soutien et le cynisme peut s'expliquer par les théories sur les demandes *versus* les ressources disponibles (Lazarus & Folkman, 1984; Demerouti, 2004). Maslach et al. (2001) mentionnent d'ailleurs que la majorité des études sur les ressources provenant de l'emploi liées à l'EP ont porté sur le soutien social. Il semble alors qu'un manque de soutien social soit fortement corrélé avec la présence de l'EP chez un individu et que ce lien ait été maintes fois confirmé. Les chercheurs avancent également que le manque de soutien provenant du gestionnaire est encore plus important, élément évalué dans la présente étude. Malgré que la définition du concept de soutien social varie d'un auteur à l'autre, ces résultats apportent une explication partielle à cette relation. Le soutien étant une ressource instrumentale pour l'individu, son effet semble plus probant sur l'EP. De plus, le cynisme apparaît davantage lors de situations conflictuelles avec l'environnement (Maslach et al., 2001). Sachant que la reconnaissance provenant du supérieur est ce que valorise le plus un employé en matière de pratiques de RT, un manque de soutien provenant du supérieur pourrait être alors plus problématique (Tremblay et al., 2000). Un des moyens de *coping* pour l'employé serait alors de se détacher de cette situation afin qu'il ait l'impression d'avoir le contrôle et qu'il n'en soit pas affecté (Chevrier & Renon-Chevrier, 2004). Cette réaction viendrait alors perturber son équilibre psychologique, augmentant d'autant plus la présence des symptômes attachés à cette dimension de l'épuisement professionnel. Plus un employé accorderait de l'importance au soutien en provenance de

son supérieur et plus son supérieur hiérarchique se montrerait avare dans ses PRIT, plus les risques qu'il manifeste du cynisme seraient élevés. Ainsi, le rôle de la RIT expliquant la dimension du cynisme reste toujours à explorer et à définir. Il semblerait toutefois que les PRIT provenant du supérieur et ayant pour but d'offrir du soutien à l'employé aient un effet sur la réduction du cynisme de l'employé.

La relation avec la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle.

L'hypothèse avançait que la reconnaissance informelle serait liée inversement à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. Les résultats obtenus lors des analyses corrélationnelles et des régressions hiérarchiques multiples soutiennent l'hypothèse émise. Contrairement à la dimension du cynisme, toutes les variables de la RIT sont liées inversement à la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle. De plus, la force du lien est beaucoup plus présente entre la fréquence, l'habilitation, le soutien et cette dimension de l'EP. La présence fréquente de toutes les cibles de la RI pourrait alors avoir un effet protecteur sur le sentiment d'efficacité de l'employé. Lors des analyses de régression, il a également été observé que les dimensions du soutien et de la fréquence des comportements prédisent 30 % de la variance de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle, tandis que les dimensions de l'habilitation et de la valorisation ne jouent aucun rôle significatif. Ceci signifie que près du tiers de la variation du sentiment d'inefficacité chez un employé s'explique par l'importance accordée au soutien provenant du supérieur et à la fréquence de ses PRIT. Par comparaison avec la littérature trouvée sur le sujet, les résultats de la présente étude corroborent ceux obtenus antérieurement. Comme l'expliquent Cordes et al. (1997),

l'employé arrive au sein de l'organisation avec certaines attentes en ce qui a trait à la reconnaissance donnée par l'organisation afin de faciliter son travail. Quand ces attentes ne sont pas comblées, l'employé vit alors un déséquilibre avec la réalité (Poupart, 1978). Ceci se répercute donc sur le sentiment d'efficacité de l'employé, car il perçoit qu'un message lui est lancé quant à la qualité de sa performance. Il pense alors qu'il n'atteint pas les objectifs de performance poursuivis par l'organisation. D'ailleurs, les personnes se sentant moins efficaces pourraient accorder davantage d'importance à la reconnaissance liée au soutien. Par exemple, si un employé se perçoit comme étant incapable de bien faire son travail, il pourrait accorder davantage d'importance à des marques de soutien en provenance de son supérieur. Dans le cadre de cette étude, il importe toutefois de rappeler que malgré l'ampleur des résultats, trois items sur l'échelle de la réduction du sentiment d'efficacité professionnelle ont dû être enlevés, ce qui réduit la portée des présents résultats.

De façon plus globale, la reconnaissance informelle semble être une des composantes prédisant le niveau d'EP vécu chez un individu. Plus la fréquence des PRIT est élevée, plus les risques qu'un individu fasse preuve de cynisme et se sente inefficace diminuent. En ce qui concerne les trois dimensions de l'importance accordée à la RI, quelques liens plus spécifiques ont été établis avec l'EP sauf en ce qui a trait à la valorisation, concept semblant être encore peu circonscrit ou défini dans la littérature, voire quasi inexistant. Plusieurs études ont ainsi porté sur l'examen de la relation entre le soutien sous toutes ses formes et l'EP ainsi que l'habilitation psychologique et l'EP.

Tout d'abord, la relation observée entre la dimension du soutien et le stress a été régulièrement soulevée dans différentes études (Kelloway & Day, 2005; Sauter, Murphy & Hurrell, 1990). Kelloway et Day (2005) mentionnent que les mauvaises relations interpersonnelles au travail sont constamment reconnues comme étant une source de stress. Les récentes recherches se sont davantage attardées au manque de soutien de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques (Kelloway & Day, 2005). Il semble que cette forme de soutien soit positivement associée à la performance de l'individu et à son bien-être (Kasarek & Theorell, 1990; Kickul & Posig, 2001; Wang & Patten, 2001). Le soutien agirait également sur les stresseurs en réduisant leur impact sur l'individu (Viswesvaran, Sanchez & Fisher, 1999). Sachant que l'épuisement professionnel est un syndrome découlant d'une exposition prolongée aux stresseurs vécus au travail, il peut être supposé que la reconnaissance sous forme de soutien aura une incidence sur le risque qu'un individu vive de l'EP (Demerouti et al., 2001; Kickul & Posig, 2001; Matheny et al., 2000). Ceci étant dit, on comprend dès lors l'importance que les membres du personnel à plus haut risque d'épuisement rechercheront ou valoriseront des pratiques de reconnaissance liées au soutien de la part de leur supérieur immédiat.

Spreitzer (1995) définit l'habilitation comme étant une forme d'habilitation psychologique comprenant quatre composantes : le sens du travail, le sentiment de compétence, l'autodétermination et l'impact. Dans le cadre de la présente étude, l'habilitation est définie de façon plus large, mais correspond essentiellement à deux composantes du modèle de Spreitzer (1995), soit le sentiment de compétence, qui fait référence à « la croyance de l'individu en ses capacités et en ses habiletés à effectuer ses

tâches avec succès », ainsi que l'autodétermination, qui correspond à l'autonomie et qui est « le sentiment d'avoir la liberté de faire des choix dans l'initiation et la régulation de ses actions » (Brodeur, 2010, p. 13). Sachant que la conception de l'habilitation *psychologique* est davantage définie et étudiée, la majorité des études trouvées sur le sujet s'appuient alors sur la conceptualisation de Spreitzer (Boudrias, Gobert, Savoie & Vandenberghe, 2003). Brodeur (2010) soulève ainsi le fait que plusieurs études ont établi les liens négatifs entre l'habilitation psychologique, les stressors et l'épuisement professionnel. De plus, il semble que certaines études démontrent un lien négativement plus fort entre le sentiment de compétence et l'épuisement professionnel (Hochwälder, 2007; 2008; Hochwälder & Brucefors, 2005; Spreitzer, 1995b; 1996; Spreitzer et al., 1997 cités dans Brodeur, 2010). En transposant ce savoir sur la reconnaissance, il ne semble pas étonnant que la dimension de l'habilitation caractérisée par l'autonomie et le sentiment de compétence soit liée négativement à une des dimensions de l'EP. Un supérieur reconnaissant les compétences d'un de ses employés et lui laissant volontairement une marge de manœuvre influencerait le sentiment d'habilitation de l'individu qui résulterait en une hausse du sentiment d'efficacité au travail. Il pourrait être intéressant de vérifier la nature des relations entre les variables afin de mieux comprendre leur interaction et leur portée sur l'individu.

Limites de l'étude

Malgré l'apport original des résultats de cette étude à l'évolution des connaissances sur la RT, certaines limites méthodologiques doivent être prises en considération lors de l'interprétation des résultats et dans les conclusions qui en sont tirées. Premièrement, les résultats de cette étude sont tirés d'un échantillon restreint provenant d'un seul centre de contacts avec la clientèle. On ne peut ainsi généraliser les résultats tant que cette étude n'aura pas été reproduite auprès d'un échantillon plus grand et surtout, plus diversifié. Par exemple, cette étude pourrait se réaliser auprès d'employés provenant d'organisations différentes ou de secteurs d'activité différents. Par ailleurs, les PRIT ciblées dans les questionnaires de la présente étude ont été adaptées selon la culture du milieu (personnel syndiqué, travail individualiste). Ceci limite donc la portée de l'instrument. Une vérification des PRIT au sein de l'organisation évaluée devrait donc être réalisée afin d'évaluer justement la RIT. La généralisation des résultats est également limitée par le fait que cette étude représente une première validation des deux instruments de mesure sur la RIT. Il faudra ainsi réaliser d'autres études afin de corroborer les présents résultats avant de pouvoir les généraliser.

Deuxièmement, les données ont été puisées à l'aide d'une seule source d'information, soit un questionnaire auto-rapporté. Cette unique source d'évaluation ne pose pas de problème pour l'évaluation de l'importance accordée aux PRIT, mais compromet plutôt la mesure de la fréquence des comportements observés. Ce questionnaire mesure la perception des employés quant à la fréquence des PRIT, mais

les résultats ne sont pas corroborés par d'autres sources d'information. Une solution possible aurait pu être l'évaluation de la fréquence des PRIT par les supérieurs hiérarchiques, car ceux-ci sont les émetteurs de PRIT dans le cadre du questionnaire. Une comparaison des résultats aurait alors pu être effectuée afin d'évaluer la différence de perception. Toutefois, Fox et Spector (1999) mentionnent également que lorsque l'objectif est de comprendre ce que la personne perçoit, la méthode de recherche auto-rapportée transversale est plus appropriée qu'une mesure complètement objective (Howard, 1994; Schmitt, 1994; Spector, 1994). Ces chercheurs soulignent également l'importance de recourir à plusieurs sources d'évaluation et méthodes de recherche afin d'assurer une plus grande rigueur. Dans ce cas-ci, une étude longitudinale liée à une étude expérimentale (p. ex., donner une formation aux gestionnaires et aux employés sur la RIT) aurait pu partiellement remédier à la situation afin de comparer les résultats à travers le temps et entre les différents groupes.

Troisièmement, la présente étude s'appuie sur un devis méthodologique transversal, ce qui limite la portée des résultats. Malgré les liens observés lors de l'analyse des résultats, la méthode d'investigation choisie ne permet pas d'établir des liens de causalité entre la RIT et l'épuisement professionnel ni la récompense. Ainsi, cette étude ne permet pas d'affirmer que la fréquence des comportements de RIT diminue le niveau d'épuisement professionnel ni que les récompenses octroyées augmentent l'importance accordée à la RIT. L'utilisation d'un devis longitudinal aurait permis d'approfondir la compréhension de la dynamique de ces variables en précisant notamment la direction réelle de leur relation.

Quatrièmement, l'administration des questionnaires s'étant réalisée seulement sur les lieux de travail, seuls les employés présents durant le mois en question ont pu participer au projet de recherche. Cet échantillon ne comprend donc pas les employés s'étant absentés pour des vacances, congés maladie, congés parentaux ou autres. Cette limite pose davantage problème dans le cas de l'évaluation de l'épuisement professionnel au sein d'une étude, car les employés présentant les niveaux les plus élevés d'épuisement professionnel peuvent avoir été absents du travail. Pour éviter ce biais, la possibilité d'inclure dans l'échantillon les employés absents du lieu de travail au cours de la période de passation aurait pu être discutée de concert avec la direction, le syndicat et les professionnels du programme d'aide aux employés. Avec l'aval de ces groupes d'acteurs, un questionnaire papier aurait pu leur être envoyé par courrier recommandé. Cette démarche aurait ainsi permis de les intégrer à la recherche tout en leur laissant le libre choix d'y participer ou non.

Pistes de recherche

Malgré la présence de certaines limites méthodologiques, cette étude permet l'émergence de multiples et nouvelles questions de recherche. Tout d'abord, il serait intéressant de revalider les instruments de mesure sur la RIT en reproduisant cette étude auprès d'un échantillon plus grand et similaire à la présente étude afin de pouvoir comparer les résultats obtenus. Cela permettrait également de mieux comprendre les avantages et les limites de l'outil psychométrique de Siegrist sur une population québécoise provenant d'ailleurs que des milieux de la santé et de l'éducation. Les

résultats semblent démontrer que l'échelle de l'effort ne soit pas appropriée pour des milieux syndiqués où l'effort est davantage mental que physique. Il pourrait également être intéressant d'étudier plus particulièrement cette échelle afin de la rendre plus généralisable. En outre, cette seconde validation permettrait de voir si la composition factorielle du questionnaire sur le ratio entre l'effort et la récompense de Siegrist reste semblable. Dans la présente étude, un facteur inexistant dans le modèle de Siegrist est ressorti des analyses tandis que le facteur de la sécurité d'emploi n'a pas été validé, sûrement parce qu'il s'agit d'un milieu syndiqué.

En ce qui concerne les instruments de mesure de la RI, il pourrait également être intéressant de revoir les échelles de mesure utilisées. Lors de cette étude, les participants ont semblé avoir un problème de discrimination. Il pourrait alors être intéressant de modifier les échelles et de comparer les résultats obtenus avec l'étude présente afin de savoir si le problème est réellement dû à l'échelle ou à d'autres raisons. La dispersion des données ayant été faible, le nombre d'ancres pourrait être augmenté à six ou huit. De plus, l'échelle de fréquence pourrait être revue en entier, car certaines pratiques de RIT se manifestent plus fréquemment que d'autres en raison de leur nature. Par exemple, il serait surprenant qu'un employé améliore les pratiques de travail chaque semaine et encore plus que son supérieur souligne sa contribution de façon hebdomadaire. Pour mieux évaluer la fréquence observée des comportements, un questionnaire similaire pourrait également être élaboré afin d'évaluer la perception des gestionnaires. Ceux-ci pourraient alors répondre en fonction de la fréquence des comportements qu'ils adoptent et faire part de leur perception concernant les besoins des employés en matière de

pratiques de RIT provenant d'eux. Comme mentionné précédemment, quelques études ont démontré qu'à travers le temps, les gestionnaires se méprennent toujours sur les besoins réels des employés : ils accordent davantage d'importance aux aspects monétaires de la RT, alors que l'aspect non monétaire correspond davantage à ce que recherchent les employés. Enfin, ce nouveau questionnaire établirait un meilleur diagnostic de la situation, car une rétroaction 180° serait ainsi effectuée. Une comparaison entre les résultats obtenus pourrait être une avenue intéressante à emprunter afin de mieux comprendre les besoins et les perceptions de chacun.

Dans une même ligne de pensée, une étude davantage portée sur la recherche-action pourrait être menée afin d'évaluer une des questions soulevées par les résultats obtenus. Ainsi, une formation sur la RT pourrait préalablement être donnée aux employés de cette même entreprise afin qu'ils améliorent leurs connaissances sur ce que sont les pratiques de RT, les cibles visées, leurs formes, leur provenance et leurs impacts. Par la suite, le questionnaire pourrait être administré une seconde fois. Les résultats obtenus au temps 1 et au temps 2 pourraient alors être comparés afin d'observer s'il y a un changement ou non. Nous pourrions vérifier si les employés distinguent et discriminent davantage les pratiques de la reconnaissance autant pour la fréquence que l'importance. L'étude pourrait être approfondie en ajoutant un temps 3 où le maintien de ces acquis dans le temps pourrait être évalué. Le questionnaire serait à nouveau administré et les résultats pourraient être de nouveau comparés, en prenant en compte que les employés possèdent déjà davantage de connaissances.

Les études portant sur la reconnaissance formelle ou monétaire étant plus nombreuses, il pourrait être intéressant d'élaborer un questionnaire sur la RFT complétant ceux sur la RIT. Cela permettrait d'aller vérifier si les employés font une distinction entre les pratiques de reconnaissance formelle *versus* informelle. Par la suite, ce même questionnaire permettrait d'approfondir les connaissances sur le lien entre les dimensions de la reconnaissance (formelle et informelle) et les dimensions de l'épuisement professionnel. La présente étude ayant validé le lien entre la RIT et le cynisme, il serait important d'effectuer d'autres études sur le sujet, y compris sur les aspects de la reconnaissance formelle afin de mieux comprendre la dynamique entre ces variables.

Enfin, sachant que la reconnaissance pourrait s'avérer être une manifestation [ou être considéré comme une manifestation] de soutien d'ordre social et que ce dernier modérerait l'effet délétère des demandes psychologiques élevées et d'une faible autonomie sur l'apparition de problème de santé psychologique (Johnson & Hall, 1988; Johnson, Hall & Theorell, 1989), il pourrait être intéressant d'étudier davantage ces différents liens. Le soutien étant ressorti comme une des composantes de la RIT, l'étude de la nature du lien pour être réalisée ainsi que les impacts sur des variables telles que les trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Conclusion

Depuis la dernière décennie, les chercheurs semblent s'intéresser davantage aux effets de la RIT sur les employés qu'à ceux de la RFT. Toutefois, comme le démontre cette étude, peu de mesures et de recherches ont été réalisées afin d'approfondir et de valider les connaissances actuelles. Cette recherche se propose d'innover en ce sens en permettant de mieux mesurer la RIT avec l'élaboration d'un instrument de mesure aussi utile à la pratique qu'à la recherche.

Sur le plan de la pratique, cet instrument permettra d'entamer une réflexion sur ce qu'est une pratique de RIT significative et une discussion sur les besoins et les attentes individuels entre le supérieur hiérarchique et l'employé. Tel que l'ont observé Graham et Unruh (1990), il existe une différence entre le besoin réel d'un employé et ce que le gestionnaire perçoit comme besoin de celui-ci. L'instrument donnera ainsi l'occasion à ces acteurs de clarifier cet enjeu organisationnel et individuel lors d'une rencontre individuelle ou lors de discussions d'équipe. De plus, il semblerait que les gestionnaires doivent être conscients des pratiques de reconnaissance appropriées pour chacun de leurs employés afin d'être congruents aux attentes individuelles et aux valeurs organisationnelles (Appelbaum & Kamal, 2000; Graham & Unruh, 1990; McShulskis, 1998). Ayant ce questionnaire et ses principaux résultats en main, les gestionnaires, cadres et les responsables d'équipe pourront ainsi s'attarder à améliorer la diversification des pratiques de RI mises en place tout en s'alignant davantage sur les valeurs organisationnelles promues et les besoins de chacun. Ce questionnaire se veut également

être un outil diagnostique offrant à l'organisation une perspective globale de la situation actuelle et souhaitée sur la RIT, ce qui pourrait venir compléter la perception qu'ont les employés de la RFT. D'autre part, comme soulevé précédemment, cette étude démontre qu'une compréhension globale de la RT devrait être acquise au sein des organisations. Avoir une compréhension commune du concept semble être une condition pour la réussite de l'implantation d'une culture axée sur la reconnaissance tant formelle qu'informelle. Les résultats pourront alors appuyer la nécessité de former davantage les gestionnaires ainsi que les employés à ce qu'est une pratique de reconnaissance, la forme qu'elle peut prendre et les besoins qu'elle couvre.

Sur le plan de la recherche, cet outil devra être davantage validé et surtout, révisé pour combler les lacunes mentionnées précédemment. Toutefois, la deuxième dimension du questionnaire sur l'importance, soit le soutien, semble être celle présentant la meilleure validité prédictive. Ceci pourrait donner la possibilité aux chercheurs d'approfondir les connaissances sur la RIT en matière de soutien provenant du supérieur hiérarchique. Cette étude semble démontrer que contrairement à la distinction observée au sein de la littérature, le soutien du gestionnaire est perçu comme étant une marque informelle de RT. De plus, une fois amélioré, cet outil psychométrique donnera la possibilité aux chercheurs d'approfondir les liens existants entre les formes de RT et divers concepts psychologiques. Cette étude met également en lumière le rôle de la RI au sein de la prédiction de l'épuisement professionnel et ouvre la voie à d'autres études visant à mieux comprendre la nature de cette relation. Plus particulièrement, elle vient confirmer le résultat obtenu par Cordes et al. (1997) sur un lien négatif entre la RT et le

cynisme. Enfin, la multidimensionnalité de la RI ayant été démontrée, cette étude ouvre la voie à une compréhension différente des composantes de la reconnaissance. Le rôle joué par le soutien, l'habilitation et la valorisation au sein la RI semble être présent, ce qui pourrait venir changer la dynamique relationnelle de ces concepts. Ces résultats n'étant pas corroborés par d'autres études, de nouvelles recherches devraient s'attarder à la compréhension de ces liens.

Comme il a été discuté, malgré l'intérêt naissant pour la RI, aucune mesure exhaustive valide et fidèle n'a été mise sur pied afin de mesurer l'ensemble des comportements de RI. La polyvalence de l'outil, sa fidélité et sa première validité ouvriront ainsi la voie aux chercheurs qui pourront adapter l'outil selon leur besoin. L'outil proposé, qui s'intéresse précisément à des pratiques de reconnaissance exercées au quotidien, constitue ainsi une première dans le domaine en contribuant au progrès de la recherche et de la pratique.

Références

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. Dans Berkowitz L. (Éd.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol.2), (pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Allen, T. D. (2006). Rewarding good citizens: The relationship between citizenship behavior, gender, and organizational rewards. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(1), 120-143.
- Appelbaum, S. H., & Kamal, R. (2000). An analysis of the utilization and effectiveness of non-financial incentives in small business. *The Journal of Management Development*, 19, 733-763.
- Appelbaum, S. H., & Mackenzie, L. (1996). Compensation in the year 2000: pay for performance?. *Health Manpower Management*, 22(3), 31-39.
- Bakker, A. B., Killmer, C., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000). Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 884-891.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Blegen, M. A., Goode, C. J., Johnson, M., Mass, M. L., McClosky, J. C., & Moorhead, S. A. (1992). Recognizing staff nurse job performance and achievements. *Research in Nursing & Health*, 15, 57-66.
- Boudrias, J. S., Gobert, P., Savoie, A., & Vandenberghe, C. (2003). L'habilitation psychologique au travail : Que savons-nous après une décennie de recherche ? *Revue Québécoise de Psychologie*, 24, 43-73.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Vinet, A., Vézina, M., & Lower, A. (2006). Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care hospital. *Occupational & Environmental Medicine*, 63, 326-334.
- Brodeur, M.-M. (2010). *L'habilitation psychologique et son rôle dans la relation entre les stressés et l'épuisement professionnel*. Thèse de doctorat inédite, Université de Sherbrooke.

- Brun, J.-P., Biron, C., Martel, J., & Ivers, H. (2002). *Évaluation de la santé mentale au travail : Une analyse des pratiques de gestion des ressources humaines*. Québec, Canada : Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail des organisations, Université Laval.
- Brun, J.-P., & Dugas, N. (2002). *La reconnaissance au travail : Une pratique riche de sens*. Document consulté le 16 décembre 2009 de www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaine/centre_expertise/reconn-trav_02.pdf.
- Brun, J.-P., & Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail : Analyse d'un concept riche de sens. *Gestion*, 30(2), 79-88.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2001). Psychological burnout in organizations (2e éd.). Dans R. T. Golembiewski (Éds.). *Handbook of Organizational Behaviour* (pp.327-363), New York: Marcel Dekker.
- Carpentier-Roy, M.-C. (2000). *Être reconnu au travail : Nécessité ou privilège?* Dans Actes du colloque Travail, reconnaissance et dignité humaine (pp.7-19). Document consulté le 8 août 2010 de <http://www.cgsst.com/stock/fra/doc137-440.pdf>.
- Carpentier-Roy, M.-C. (2006). *La reconnaissance au travail : Un élément essentiel pour une vision à long terme*. Communication présentée au huitième Colloque en gestion des ressources humaines, Québec, Canada.
- Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail. (2009). *Sondage portant sur la reconnaissance au travail*. Document consulté le 16 décembre 2009 de <http://www.cgsst.com/fra/sondage-en-ligne/sondage-portant-sur-la-reconnaissance-au-travail.asp>.
- Chevrier, N. & Renon-Chevrier, S. (2004). L'épuisement professionnel : vers des interventions organisationnelles. *Psychologie Québec*, 21, 39-40.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. & Warr, P. B. (1981). *The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and their Use*, London: Academic Press.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.

- Cronin, S. N., & Becherer, D. (1999). Recognition of staff nurse job performance and achievements: Staff and manager perceptions. *Journal of Nursing Administration*, 29(1), 26-31.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- Deci, E. L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18(1), 105-115.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., & Koestner, R. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125, 627-668.
- Dejours, C. (1993). *Travail, usure mentale: De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Paris: Bayard Edition.
- Demerouti, E. (2004). *Burnout, Work, Engagement and Performance*. Document consulté le 15 août 2010 de www.dmst.aueb.gr/gr2/diafora2/Prosopiko2/visitors_ppts/Demerouti2.ppt.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dion, G. & Tessier, R. (1994). Validation de la traduction de l'Inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. *Canadian journal of behavioural science*, 26, 210-227.
- Drake, A. R., Wong, J., & Salter, S. B. (2007). Empowerment, motivation, and performance: Examining the impact of feedback and incentives on nonmanagement employees. *Behavioral Research in Accounting*, 19, 71-89.
- Dubreuil, P., Laughrea, M.-C., Morin, A. J. S., Courcy, F. & Loiselle, O. (2009). Social relationships at work: Moderator or mediator of the association between role variables and burnout? *International Journal of Business and Management*, 4(9), 3-16.
- Dutton, G. (1998). The re-enchantment of work. *Management Review*, 87(2), 51-54.
- Eisenberger, R., & Cameron, J. (1996). Detrimental effects of reward: Reality or myth? *American Psychologist*, 51, 1153-1166.

- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1026-1040.
- Fields, D. L. (2002). *Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis*, London: Sage Publications.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Friedman, I. A. (2000). Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable professional performance. *Psychotherapy in Practice*, 56, 595-606.
- Gaskill, L. R., Van Auken, H. E., & Manning, R. A. (1993). A factor analytic study of the perceived causes of small business failure. *Journal of Small Business Management*, 31(4), 18-31.
- Gkorezis, P., & Petridou, E. (2008). Employees' psychological empowerment via intrinsic and extrinsic rewards. *Academy of Health Care Management Journal*, 4, 17-38.
- Glorfeld, L. W. (1995). An improvement on Horn's parallel analysis methodology for selecting the correct number of factors to retain. *Educational and Psychological Measurement*, 55, 377-393.
- Gostick, A. & Elton, C. (2007). *The Carrot Principle*, New York: Free Press.
- Graham, G. H., & Unruh, J. (1990). The motivational impact of nonfinancial employee appreciation practices on medical technologists. *The Health Care Supervisor*, 8(3), 9-17.
- Griego, O. V., Geroy, G. D., & Wright, P. C. (2000). Predicators of learning organizations: A human resource development practitioner's perspective. *The Learning Organization*, 7(1), 5-12.
- Hivon, C. (1999). La reconnaissance : Des paroles, des gestes, de l'écoute. *Échange*, 13(1), 5-9.
- Head, J., Kivimäki, M., Siegrist, J., Ferrie, J. E., Vahtera, J., Shipley, M. J., & Marmot, M. G. (2007). Effort-reward imbalance and relational justice at work predict sickness absence: The Whitehall II study. *Journal of Psychosomatic Research*, 63, 433-440.

- Horn, J. L. (1965). A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, 30, 179-185.
- Howard, G. S. (1994). Why do people say nasty things about self-reports? *Journal of Organizational Behavior*, 15, 399-404.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- De Jonge, J. Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: A large scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50, 1317-1327.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Johnson, J. V., Hall, E. M., & Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 15, 271-279.
- Kaiser, H. (1970). A second generation Little Jiffy. *Psychometrika*, 35, 401-415.
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kasarek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kelloway, E. K., & Day, A. L. (2005). Building healthy workplaces: What we know so far. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37, 223-235.
- Kickul, J., & Posig, M. (2001). Supervisory emotional support and burnout: An explanation of reverse buffering. *Journal of Managerial Issues*, 13, 328-345.
- Kinnunen, U., Feldt, T., & Mäkikangas, A. (2008). Testing the effort-reward model among Finnish managers: The role of perceived organisational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 114-127.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford Press.

- Kovach, K. A. (1980). Why motivational theories don't work. *S.A.M. Advanced Management Journal*, 45(2), 54-59.
- Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers: A test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 217-239.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New-York: Springer.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Legault, L. (2001). La reconnaissance au travail, un art à développer. *Objectif prévention*, 24(1), 6-7.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Lescarbeau, R., Payette, M., & St-Arnaud, Y. (2003). *Profession : consultant* (4^e ed.). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Lourel, M., & Mabirel, C. (2008). Le déséquilibre efforts-récompenses et les débordements entre vie au travail, vie privée chez les éleveurs laitiers : leurs effets sur l'épuisement professionnel. *Santé publique*, 20, 89-98.
- Marciano, P. L. (2010). *Carrots and Sticks Don't Work*, New York: McGraw-Hill.
- Martin, R. & Peck, N. (2001). *La reconnaissance au travail : résultats de la consultation, Commission des normes du travail*. Document consulté le 8 octobre 2010 de http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports_recherche/Reconn_CNT.pdf.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory: Manual research edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto (CA) :Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Matheny, K. B., Gfroerer, C. A., Harris, K. (2000). Work stress, burnout, and coping at the turn of the century: An individual psychology perspective. *The Journal of Individual Psychology*, 56(1), 74-87.
- McConnell, C. R. (1997). Employee recognition: A little oil on the troubled waters of change. *The Health Care Supervisor*, 15(4), 83-90.
- McShulskis, E. (1998). Why do employees leave? *HR Magazine*, 43(4), 24.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1987). A longitudinal analysis of the early development and consequences of organizational commitment. *Revue canadienne des sciences du comportement*, 19, 199-215.
- Milne, P. (2007). Motivation, incentives and organisational culture. *Journal of Knowledge Management*, 11(6), 28-38.
- Morin, G. (2005). *La reconnaissance au travail du personnel soignant au CHSLD : Facteur important afin de prévenir les problèmes de santé mentale liés au travail*. Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval.
- Nelson, B. (1996). Dump the cash, load on the praise. *Personnel Journal*, 75(7), 65-68.
- Nelson, B. (2001). *Factors that encourage or inhibit the use of non-monetary recognition by U.S. managers*. Thèse de doctorat inédite, Claremont Graduate University.
- Niedhammer I., Siegrist J., Landre M., Goldberg M., & Leclerc A. (2000). Étude des qualités psychométriques de la version française du modèle du déséquilibre efforts/récompenses. *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, 48, 419-437.
- Niedhammer, I., Tek, M. L., Starke, D., & Siegrist, J. (2004). Effort–reward imbalance model and self-reported health: Cross-sectional and prospective findings from the GAZEL cohort. *Social Science & Medicine*, 58, 1531-1541.

- Nink, M. (2009). Employee disengagement plagues Germany. *The Gallup Management Journal*. Document consulté le 14 octobre 2010 de <http://gmj.gallup.com/content/117376/employee-disengagement-plagues-germany.aspx#1>.
- O'Connor, B. P. (2000). SPSS and SAS programs for determining the number of components using parallel analysis and Velicer's MAP test. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 32, 396-402.
- O'Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived organisational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organisational commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48, 197-209.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual*, New York: McGraw-Hill.
- Podsakoff, P. M., Bommer, W. H., Podsakoff, N. P., & MacKenzie, S. B. (1984). Relationships between leader reward and punishment behavior and subordinate attitudes, perceptions, and behaviors: A meta-analytic review of existing and new research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99, 113-142.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Handwood, T11: Irwin.
- Poupart, R. (1978). Le processus de résolution de problèmes. Dans Roger Tessier & Yvan Tellier (Ed.), *Théorie du changement social intentionnel : Participation, expertise et contraintes*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Prickett, R. (1998). Stateside statistics show significance of soft skills. *People Management*, 4(5), 19.
- Pritchard, R. D. (1969). Equity theory: a review and critique. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 176-211.
- Reichheld, F. & Teal, T. (2001). *Loyalty Effect*. Boston: Harvard Business School Press.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organisational Support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Rousseau, D. M., & Parkes, J. M. (1993). The contracts of individuals and organizations. Dans Cummings L. L. & Staw B. M. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, (pp. 1-43). Greenwich, Connecticut: JAI Press.
- Ross, C. E., & Mirowski, J. (1996). Economic and interpersonal work rewards: Subjective utilities of men's and women's compensation. *Social Forces*, 75(1), 223-246.
- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work – Family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40, 54-61.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 79, 269-274.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national survey proposed by National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45, 1146-1158.
- St-Onge, S., Haines III, V. Y., Aubin, I., Rousseau, C., & Lagassé, G. (2005). Pour une meilleure reconnaissance de la contribution au travail. *Gestion*, 30(2), 89-101.
- Saunderson, R. (2004). Survey findings of the effectiveness of employee recognition in the public sector. *Public Personnel Management*, 33, 255-275.
- Schaufeli, W. B. & Janczur, B. (1994). Burnout among nurses: a Polish-Dutch comparison. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 25, 95-113.
- Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D., & Van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity: towards a dual-level social exchange model. *Work and Stress*, 10, 225-237.
- Schmitt, N. (1994). Method bias: the importance of theory and measurement. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 393-398.
- Schulz, M., Damkröger, A., Heins, C., Wehlitz, L., Löhr, M., Driessen, M., Behrens, J., & Wingenfeld, K. (2008). Effort-reward imbalance and burnout among German nurses in medical compared with psychiatric hospital settings. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16, 225-233.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects on high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 33, 255-275.
- Siegrist, J. (2000). Place, social exchange and health: Proposed sociological framework. *Social Science and Medicine*, 51, 1283-1293.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*, 2, 261-291.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58, 1483-1499.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. New York: Macmillan.
- Spector, P. E. (1994). Using self-report questionnaires in OB research: A comment on the use of a controversial method. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 385-392.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behavior modification on task performance. *Academy of Management Journal*, 40, 1122-1149.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (2001). Differential effects of incentive motivators on work performance. *Academy of Management Journal*, 44, 580-590.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics, fourth edition*. Boston: Allyn & Bacon.
- Tremblay, M., Guay, P., & Simard, G. (2000). *L'engagement organisationnel et les conduites discrétionnaires : L'influence des pratiques de gestion des ressources humaines* (Série scientifique / 2000s-24). Montréal : Centre Interuniversitaire de recherche en analyse des organisations.
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W., & Hite, J. P. (1995). Choice of employee-organization relationship: Influence of external and internal organizational factors. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 13, 117-151.

- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Equity among human service professionals: measurement and relation to burnout. *Basic and Applied Social Psychology, 18*, 429-451.
- Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2002). Testing global and specific indicators of rewards in the Effort-Reward Imbalance Model: Does it make any difference? *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 403-421.
- Velicer, W. F. (1976). Determining the number of components from the matrix of partial correlations. *Psychometrika, 41*, 321-327.
- De Villers, M.-É. (2009). *Multidictionnaire de la langue française*, Montréal : Éditions Québec Amérique inc.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. L., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 54*, 314-334.
- Walster, E., Walster, G.W. & Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and Research*. Boston: Allyn & Bacon.
- Wang, J. L., & Patten, S. B. (2001). Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20 – 49 years old. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 283-289.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology, 87*, 590-598.
- Werner, G. A. (1992). Employee recognition: A procedure to reinforce work attendance. *Behavioral Residential Treatment, 7*, 199-204.

APPENDICE A

Résultats de l'étude du HealthStream Research (Gostick et Elton, 2007)

Tableau 1

Étude du HealthStream Research en 2006 ($N = 1005$)

	Faible reconnaissance reçue au travail	Reconnaissance élevée reçue au travail
Satisfait au travail	7,0 %	46,0 %
Morale élevée	8,0 %	70,9 %
Engagé face à son travail	8,5 %	73,0 %
Désirant travailler pour leur organisation au cours de la prochaine année	24,7 %	70,0 %

APPENDICE B

Première ébauche du questionnaire sur la reconnaissance informelle au travail

	1	2	3	4
	Aucune importance ▼	Faible importance ▼	Important ▼	Importance élevée ▼
1. Mon supérieur tient compte de mes suggestions et commentaires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mon supérieur me donne l'opportunité de m'investir dans des projets.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mon supérieur valorise ma créativité et mes idées.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mon supérieur reconnaît ma contribution à l'atteinte des objectifs visés par notre équipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon supérieur me soutient dans la réalisation de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon supérieur souligne les efforts que je fournis au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Mon supérieur prend le temps de me donner une rétroaction régulière et spontanée sur la façon dont j'ai accompli mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon supérieur m'attribue le mérite qui me revient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La porte de mon supérieur m'est toujours ouverte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Mon supérieur reconnaît le temps que j'investis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Mon supérieur souligne ma progression au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mes bons coups sont félicités par mon supérieur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mon supérieur se soucie de mon bien-être au travail (maladies, surplus de travail).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Mon supérieur souligne ma contribution à la réalisation du travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Mon supérieur me permet de mettre à profit mes compétences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Mon supérieur souligne l'efficacité avec laquelle j'ai effectué mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Mon supérieur encourage et permet mon autonomie au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Mon supérieur appuie les initiatives que je prends dans le cadre de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Mon supérieur appuie les initiatives que je prends dans le cadre de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Mon supérieur apprécie ma contribution à l'amélioration des pratiques de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Mon supérieur me donne l'occasion d'exprimer mon opinion.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Mon supérieur appuie les initiatives que je prends dans le cadre de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Mon supérieur apprécie ma contribution à l'amélioration des pratiques de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Mon supérieur se montre ouvert à mes idées et mes suggestions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Mon supérieur apprécie ma contribution à l'amélioration des pratiques de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

APPENDICE C

Formulaire de consentement suivi du canevas d'entrevue pour le groupe focalisé

La reconnaissance informelle au travail

Formulaire de consentement du participant (groupe focalisé)

Vous êtes invité(e) à participer à une entrevue de groupe dans le cadre d'un projet de recherche en psychologie organisationnelle. La direction de la recherche est assurée par Mme Marie-Christine Rainville-Lajoie, doctorante en psychologie organisationnelle et supervisée par M. François Courcy, Ph.D., professeur agrégé au Département de psychologie de l'Université de Sherbrooke. Les objectifs de cette première étape de l'étude sont 1) de déterminer si le questionnaire élaboré afin de mesurer la reconnaissance au travail correspond à la réalité de votre travail; 2) d'évaluer la clarté et le format général du questionnaire; 3) de définir quelles sont les pratiques de reconnaissance informelles au travail pour vous. Les questions de l'entrevue porteront donc sur ces trois objectifs. Afin de mener à bien la réalisation de la présente étude, l'entrevue sera enregistrée aux fins d'analyse seulement. Vos réponses demeureront strictement confidentielles et votre nom n'apparaîtra à aucun moment dans quelque document que ce soit. Seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux informations ainsi recueillies. Enfin, le contenu de cette entrevue focalisée sera gardé sous clé dans les locaux de l'Université de Sherbrooke, et ce, pour une durée de cinq ans.

Votre participation est grandement appréciée. Toutefois, si, pour quelque raison que ce soit, vous ne désirez pas participer à cette étude, vous êtes entièrement libre de refuser. Par ailleurs, si vous décidez de participer, vous pouvez mettre un terme à votre collaboration à tout moment et pour quelque motif que ce soit sans subir de préjudices.

Raison et nature de ma participation

Il est entendu que votre participation à ce projet sera requise pour une période d'environ une heure à 1h30. L'entrevue de groupe portera sur **le questionnaire développé et sur les pratiques de reconnaissance informelle à votre travail.**

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche ne vous apportera aucun avantage direct. Elle permettra toutefois aux chercheurs de finaliser la conception d'un questionnaire permettant d'évaluer l'efficacité des pratiques de reconnaissance informelles au sein de votre travail. Ceci viendra alors aider votre organisation à mettre en place des programmes adaptés aux réels besoins des employés ainsi qu'à former les gestionnaires sur les pratiques étant importantes pour vous.

Inconvénient et risques

Votre participation nécessite que vous donniez de votre temps pour la durée de la rencontre.

Résultats de la recherche et publication

Vous devez savoir que l'information recueillie pourra être utilisée pour des fins de communication scientifique et professionnelle. Dans ces cas, rien ne permettra d'identifier les personnes ayant participé à la recherche ni l'organisation partenaire d'où le participant provient.

Surveillance des aspects éthiques et identification de la présidente du comité d'éthique de la recherche

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **Mme Dominique Lorrain**, présidente du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 821-8000, poste 62644, ou par courriel à : cer_lsh@USherbrooke.ca.

Si vous avez des questions ou commentaires concernant cette étude, n'hésitez pas à nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante : marie-christine.rainville-lajoie@usherbrooke.ca ou par téléphone en composant le 450-646-1022, poste 2459.

Référence professionnelle

En remplissant ce questionnaire, il pourrait arriver qu'une personne souhaite consulter un psychologue pour divers motifs. Si tel est votre cas, vous pouvez contacter la ligne de référence de l'Ordre des psychologues du Québec. Le numéro sans frais est le suivant : 1-800-363-2644. Vous pouvez également contacter le CSSS de votre région [ajouter le numéro de téléphone].

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (nom en lettres moulées), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 2010

Déclaration du responsable

Je, Marie-Christine Rainville-Lajoie, chercheure principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature du responsable du projet : _____

Fait à [ville], le [date]

CANEVAS D'ENTREVUE DE GROUPE – EMPLOYÉS

A. Objectifs

- 1) Déterminer si le questionnaire correspond à la réalité du milieu organisationnel
- 2) Évaluer la clarté et le format général du questionnaire
- 3) Définir ce que sont des pratiques de reconnaissance informelles pour eux

B. Déroulement

- 1) Durée approximative de 1h à 1h30
- 2) Présenter les objectifs
- 3) Présenter le déroulement de la rencontre (présentation du questionnaire, anonymat, confidentialité des données individuelles)
- 4) Présenter le formulaire de consentement et le faire signer
- 5) Présenter la différence entre reconnaissance formelle et informelle et leur expliquer la différence entre les quatre formes de reconnaissance

C. Entrevue

1. Montrer ma définition de la reconnaissance au travail (RT) et leur demander leur niveau d'accord avec cette définition. Expliquez la réponse.

1	2	3	4	5
Fortement en désaccord	En désaccord	Peu en accord	En accord	Fortement en accord

- a. Qu'est-ce que la RT pour cette personne?
- b. Exemples de pratique

2. Pour vous, qu'est-ce qu'une pratique de reconnaissance informelle?

- a. Recueillir des exemples de pratique

3. Présenter le questionnaire item par item et leur demander si la pratique de reconnaissance présentée est applicable à leur réalité organisationnelle.

4. De façon générale, les items présentés dans le questionnaire correspondent-ils à votre perception de ce qu'est la reconnaissance informelle? Demander leur niveau d'accord.

1	2	3	4	5
Fortement en désaccord	En désaccord	Peu en accord	En accord	Fortement en accord

- a. Quelles sont les raisons expliquant leur choix?

APPENDICE D

Tableau catégorisant les pratiques de reconnaissance au travail du questionnaire selon le modèle de Brun et Dugas (2002)

Personne (12)	Investissement (8)	Pratiques (10)	Résultats (10)
<p>1. Mon supérieur tient compte de mes suggestions et de mes commentaires.</p> <p>4. Mon supérieur me soutient dans la réalisation de mon travail.</p> <p>7. La porte de mon supérieur m'est toujours ouverte.</p> <p>10. Mon supérieur se soucie de mon bien-être au travail (maladies, surplus de travail).</p> <p>13. Mon supérieur encourage et permet mon autonomie au travail.</p> <p>16. Mon supérieur me donne l'occasion d'exprimer mon opinion.</p>	<p>2. Mon supérieur me donne l'opportunité de m'investir dans des projets.</p> <p>5. Mon supérieur souligne les efforts que je fournis au travail.</p> <p>14. Mon supérieur appuie les initiatives que je prends dans le cadre de mon travail.</p>	<p>17. Mon supérieur valorise ma créativité et mes idées.</p> <p>6. Mon supérieur prend le temps de me donner une rétroaction régulière et spontanée sur la façon dont j'ai accompli mon travail.</p> <p>8. Mon supérieur souligne les ma progression au travail.</p> <p>11. Mon supérieur me permet de mettre à profit mes compétences.</p> <p>15. Mon supérieur apprécie ma contribution à l'amélioration des pratiques de travail.</p>	<p>3. Mon supérieur reconnaît ma contribution à l'atteinte des objectifs visés par notre équipe.</p> <p>9. Mes bons coups sont félicités par mon supérieur.</p> <p>12. Mon supérieur souligne l'efficacité avec laquelle j'ai effectué mon travail.</p>

APPENDICE E

Formulaire de consentement et questionnaire complet

La reconnaissance informelle au travail

Lettre d'information et de consentement du participant (questionnaire)

Vous êtes invité à participer à une étude dans le cadre d'un projet de recherche en psychologie organisationnelle. La direction de la recherche est assurée par Mme Marie-Christine Rainville-Lajoie, doctorante en psychologie organisationnelle et supervisée par M. François Courcy, Ph.D., professeur agrégé au Département de psychologie de l'Université de Sherbrooke. L'objectif de cette étude est d'évaluer la fréquence et l'importance accordée à certains comportements au sein de votre organisation et de connaître les conséquences de ceux-ci sur votre bien-être au travail.

Afin de mener à bien la réalisation de la présente étude, nous vous demandons de bien vouloir remplir les questionnaires qui vous sont remis. Ces questions portent sur différentes variables liées à votre milieu de travail et à votre vécu au sein de celui-ci. Vos réponses demeureront strictement confidentielles et votre nom n'apparaîtra à aucun moment dans quelque document que ce soit. Seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux informations ainsi recueillies. Le contenu de ces investigations sera gardé sous-clé dans les locaux de l'Université de Sherbrooke, et ce, pour une durée de cinq ans.

Votre participation est grandement appréciée. Toutefois, si, pour quelque raison que ce soit, vous ne désirez pas participer à cette étude, vous êtes entièrement libre de refuser. Par ailleurs, si vous décidez de participer, vous pouvez mettre un terme à votre collaboration à tout moment et pour quelque motif que ce soit sans subir de préjudices. **Le fait de compléter le questionnaire et de nous le retourner sera considéré comme étant votre consentement à participer à ce sondage sur la reconnaissance informelle de travail.**

Raison et nature de ma participation

Il est entendu que votre participation à ce projet sera requise pour une période de 15 minutes. Le questionnaire que vous aurez à remplir porte sur **les pratiques de reconnaissance informelle au travail ainsi que sur votre bien-être au travail**. Les questions traiteront également de vos caractéristiques sociodémographiques.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche ne vous apportera aucun avantage direct. Votre participation permettra toutefois aux professionnels de la psychologie et à vos gestionnaires de mieux connaître l'importance accordée à certaines pratiques au sein de votre organisation et l'effet de celles-ci. Ceci viendra également aider à mettre en place des programmes adaptés aux réels besoins des employés.

Inconvénient et risques

Votre participation nécessite que vous donniez de votre temps pour la durée de la passation du questionnaire.

Résultats de la recherche et publication

Vous devez savoir que l'information recueillie pourra être utilisée pour des fins de communication scientifique et professionnelle. Dans ces cas, rien ne permettra d'identifier les personnes ayant participé à la recherche ni l'organisation partenaire d'où le participant provient.

Surveillance des aspects éthiques et identification de la présidente du comité d'éthique de la recherche

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **Mme Dominique Lorrain**, présidente du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 821-8000, poste 62644, ou par courriel à : cer_lsh@USherbrooke.ca.

Si vous avez des questions ou commentaires concernant cette étude, n'hésitez pas à nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante : marie-christine.rainville-lajoie@usherbrooke.ca ou par téléphone en composant le 450-646-1022, poste 2459.


Référence professionnelle

En remplissant ce questionnaire, il pourrait arriver qu'une personne souhaite consulter un psychologue pour divers motifs. Si tel est votre cas, vous pouvez contacter la ligne de référence de l'Ordre des psychologues du Québec. Le numéro sans frais est le suivant : 1-800-363-2644. Vous pouvez également contacter le PAE de votre entreprise [1-888-727-6363].

Déclaration du responsable

Je, Marie-Christine Rainville-Lajoie, chercheure principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature du responsable du projet :



Fait à Montréal, le 27 avril 2010

~ LA RECONNAISSANCE ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ~

CONSIGNES

En vous référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours des six derniers mois (soit depuis octobre 2009), indiquez la fréquence à laquelle vous observez les comportements énumérés à chacun des énoncés du questionnaire. Pour ce faire, noircissez la case appropriée sur les échelles de réponse proposées.

À titre d'exemple :

1	2	3	4	5
Jamais ▼	1 fois par mois ou moins ▼	Quelques fois par mois ▼	Quelques fois par semaine ▼	Presque tous les jours ▼
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pour certaines sections du questionnaire, vous aurez également à indiquer le degré d'importance que vous accordez à chacun des énoncés ou votre degré d'accord. Rappelez-vous qu'il n'y a aucune bonne réponse. Seule votre opinion sur la situation décrite ou vos observations comptent.

Il est très important de choisir parmi les choix de réponse suggérés. Si vous hésitez entre deux choix (par exemple, 4 ou 5), nous vous demandons d'opter pour celui qui semble le plus conforme à votre réalité quotidienne, plutôt que de noircir deux choix ou de créer un point milieu par vous-même. Il est également très important de répondre à toutes les questions et ce, de manière spontanée. **Notez que le questionnaire est imprimé recto-verso.** Finalement, certaines questions pourront vous sembler inhabituelles, mais n'oubliez pas que nous vous assurons une confidentialité totale. Répondez donc au meilleur de vos connaissances et avec la plus grande franchise.

RAPPEL : Le fait de compléter ce questionnaire et de nous le retourner sera considéré comme votre consentement à participer à cette recherche sur la reconnaissance informelle au travail.

Les termes suivants sont employés tout au long du questionnaire et signifient :

Supérieur	Votre ou vos supérieurs immédiats, c'est-à-dire la ou les personnes de qui vous relevez selon la structure administrative du service. Cela comprend uniquement les directeurs de section.
Direction	Le Centre de contacts avec la clientèle
Collègues	Les personnes avec qui vous travaillez habituellement et qui font partie de votre section.
Organisation	Services de cartes Desjardins

Vous pouvez maintenant débiter le questionnaire.

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!

A. LA RECONNAISSANCE AU TRAVAIL EN PROVENANCE DU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE

Pour chaque énoncé, veuillez répondre aux deux questions suivantes en noircissant la case appropriée :

A. Au cours des six derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé les comportements suivants de la part de votre supérieur?

B. Quelle importance accordez-vous aux comportements suivants émis par votre supérieur?

	A. FRÉQUENCE					B. IMPORTANCE			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	Jamais ▼	1 fois par mois ou moins ▼	Quelques fois par mois ▼	Quelques fois par semaine ▼	Presque tous les jours ▼	Aucune importance ▼	Faible importance ▼	Assez important ▼	Très important ▼
1. Mon supérieur tient compte de mes suggestions et commentaires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mon supérieur me donne l'opportunité de m'investir dans des projets.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mon supérieur reconnaît ma contribution à l'atteinte des objectifs visés par notre direction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

	A. FRÉQUENCE					B. IMPORTANCE			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	Jamais ▼	1 fois par mois ou moins ▼	Quelques fois par mois ▼	Quelques fois par semaine ▼	Presque tous les jours ▼	Aucune importance ▼	Faible importance ▼	Assez important ▼	Très important ▼
4. Mon supérieur me soutient dans la réalisation de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon supérieur souligne les efforts que je fournis au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon supérieur prend le temps afin de me donner une rétroaction spontanée sur la façon dont j'ai accompli mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Mon supérieur se montre disponible lorsque je veux le rencontrer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon supérieur souligne ma progression au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mes bons coups sont soulignés par mon supérieur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Mon supérieur se soucie de mon bien-être au travail (maladies,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

	A. FRÉQUENCE					B. IMPORTANCE			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	Jamais ▼	1 fois par mois ou moins ▼	Quelques fois par mois ▼	Quelques fois par semaine ▼	Presque tous les jours ▼	Aucune importance ▼	Faible importance ▼	Assez important ▼	Très important ▼
charge de travail, etc.).									
11. Mon supérieur me permet de mettre à profit mes compétences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mon supérieur souligne l'efficacité avec laquelle j'ai effectué mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mon supérieur encourage et permet mon autonomie au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Mon supérieur appuie les initiatives que je prends dans le cadre de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Mon supérieur reconnaît ma contribution à l'amélioration des pratiques de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Mon supérieur me donne l'occasion d'exprimer mon opinion.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Mon supérieur valorise mes idées.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

COMMENTAIRES :

B. ÉQUILIBRE ENTRE L'EFFORT ET LA RECONNAISSANCE

SECTION 1

Voici une liste d'affirmations qui se réfèrent à votre profession présente. Pourriez-vous indiquer, en ce qui vous concerne, jusqu'à quel point vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles ?

	1	2	3	4	5
	Pas d'accord ▼	D'accord, mais ça ne m'affecte pas ▼	D'accord, et ça m'affecte un peu ▼	D'accord, et ça m'affecte ▼	D'accord, et ça m'affecte beaucoup ▼
1. Je suis constamment pressé par le temps à cause d'une forte charge de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Je suis fréquemment interrompu et dérangé dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Je suis souvent contraint à faire des heures supplémentaires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon travail exige des efforts physiques.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. On me traite injustement à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mes perspectives de promotion sont faibles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ma sécurité d'emploi est menacée.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

SECTION 2

Voici une liste d'affirmations qui se réfèrent à votre profession présente. Pourriez-vous indiquer, en ce qui vous concerne, jusqu'à quel point vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles ?

	1	2	3	4	5
	<u>D'accord</u> ▼	<u>Pas d'accord,</u> mais ça ne m'affecte pas ▼	<u>Pas d'accord,</u> et ça m'affecte un peu ▼	<u>Pas d'accord,</u> et ça m'affecte ▼	<u>Pas d'accord,</u> et ça m'affecte beaucoup ▼
11. Je reçois le respect que je mérite de mes <u>supérieurs</u> .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Je reçois le respect que je mérite de mes <u>collègues</u> .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

C. BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Ci-dessous sont présentés 16 énoncés mettant en relation le travail et les sentiments qui y sont reliés. Lisez attentivement chaque énoncé et indiquez s'il vous arrive de vous sentir de cette façon au travail depuis octobre 2009. Si vous n'avez jamais vécu ce sentiment, noircissez le « 0 » (zéro). Si vous avez déjà vécu ce sentiment, indiquez à quelle fréquence en noircissant la case correspondant au chiffre (1 à 6) approprié.

	0	1	2	3	4	5	6
	Jamais ▼	Quelquefois par année ou moins ▼	Une fois par mois ou moins ▼	Quelques fois par mois ▼	Une fois par semaine ▼	Quelques fois par semaine ▼	Tous les jours ▼
1. Je me sens émotionnellement vidé par mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Je me sens épuisé à la fin de ma journée de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je me sens fatigué quand je me lève le matin et que j'ai à faire face à une autre journée de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Travailler toute la journée est vraiment un effort pour moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Je peux résoudre efficacement les problèmes qui surviennent dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je me sens vidé par mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. J'ai l'impression d'apporter une réelle contribution à cette organisation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Je suis devenu moins intéressé par mon travail depuis que j'ai commencé cet emploi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mon travail ne me passionne plus autant qu'avant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

10. D'après moi, je fais du bon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Je me sens vivifié lorsque j'accomplis quelque chose au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. J'ai accompli plusieurs choses qui en valent la peine dans cet emploi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Je veux seulement faire mon travail et ne pas être dérangé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Je suis devenu plus cynique au sujet de l'utilité réelle de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Je doute de l'importance de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Au travail, j'ai confiance en mes capacités d'effectuer efficacement mes tâches dans les délais prescrits.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informations générales

Nous vous demandons de bien vouloir répondre aux questions suivantes. Ces informations serviront à dresser un portrait global des participants sur le plan statistique. Ces données seront et resteront *strictement* confidentielles et anonymes.

Âge : _____

Sexe : F ☐ M ☐

Langue maternelle : _____

Statut civil : ☐ célibataire ☐ conjoint de fait ☐ marié ☐ divorcé ☐ veuf

Nombre d'enfant(s) à charge : _____

Diplôme le plus élevé obtenu : ☐ aucun diplôme ☐ certificat
☐ primaire ☐ baccalauréat
☐ secondaire professionnel ☐ maîtrise
☐ secondaire général ☐ doctorat
☐ attestation d'études collégiales ☐ post-doctorat
☐ diplôme d'études collégiales

Section pour laquelle vous travaillez : ☐ Particuliers ☐ Entreprises
☐ Caisses

Type de contrat : ☐ temps plein ☐ temps partiel

Principal quart de travail : ☐ jour ☐ soir ☐ fin de semaine ☐ horaire variable

Depuis combien d'années travaillez-vous au sein de cette organisation ? _____

Depuis combien d'années travaillez-vous dans votre poste actuel ? _____

Revenu annuel brut en 2009 : _____ \$

MERCI !

Veillez remettre le questionnaire dans l'enveloppe, la cacheter et la déposer dans la boîte prévue à cet effet

Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?

APPENDICE F

Lettre d'acceptation du Comité d'éthique de la Faculté des lettres et sciences humaines de
l'Université de Sherbrooke



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Titre du projet : Élaboration et validation d'un instrument de mesure sur la reconnaissance informelle au travail

Projet subventionné ☐

Projet non subventionné ☒

Projet de maîtrise ou de doctorat ☒

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant : Marie-Christine Rainville-Lajoie

Nom de la directrice ou du directeur : François Courcy

Nom du ou de la responsable :

DÉCISION :

Favorable ☒

Unanime ☒

Majoritaire ☐

Défavorable ☐

Unanime ☐

Majoritaire ☐

DÉCISION DIFFÉRÉE : ☐

SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois ☐ **1 an** ☒

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet ☐

COMMENTAIRES :

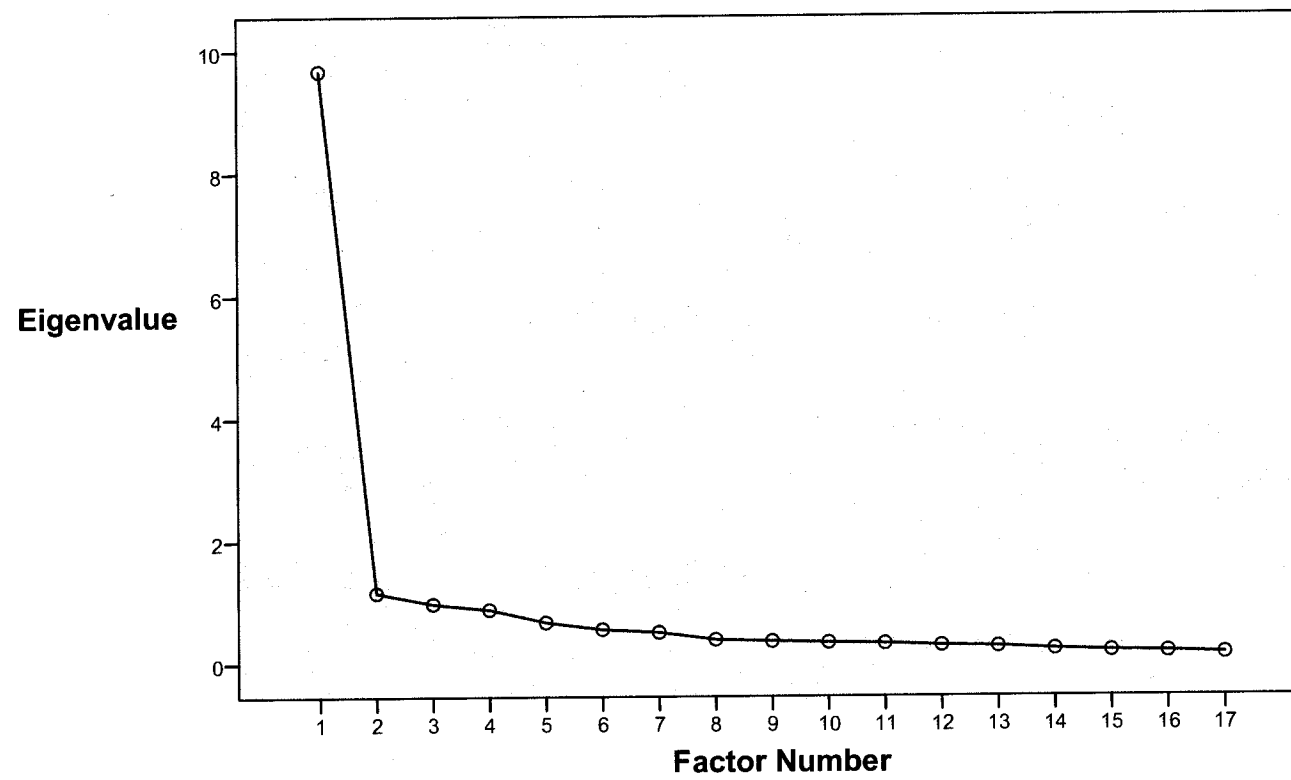
Dominique Lorrain
Présidente du Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 19 mars 2010

APPENDICE G

Résultats obtenus lors du scree plot test

Scree Plot



APPENDICE H

Résultats obtenus lors du test MAP et de la *parallel analysis*

The matrix has 17 rows and 17 columns.

The matrix was read from the record(s) of row type CORR.

Velicer's Minimum Average Partial (MAP) Test:

Eigenvalues

9,6940

1,1585

,9783

,8750

,6721

,5648

,5036

,3724

,3381

,3190

,3082

,2725

,2582

,2128

,1820

,1655

,1251

Average Partial Correlations

squared power4

,0000 ,3006 ,1071

1,0000 ,0313 ,0020

2,0000 ,0278 ,0018

3,0000 ,0324 ,0027

4,0000 ,0304 ,0024

5,0000 ,0385 ,0055

6,0000 ,0461 ,0080

7,0000 ,0612 ,0148

8,0000 ,0783 ,0218

9,0000 ,0972 ,0249

10,0000 ,1231 ,0386

11,0000 ,1359 ,0486

12,0000 ,1706 ,0656

13,0000 ,2231 ,0996

14,0000 ,3247 ,1859

15,0000 ,4751 ,3519

16,0000 1,0000 1,0000

The smallest average squared partial correlation is ,0278

The smallest average 4rth power partial correlation is 0018

The Number of Components According to the Original (1976) MAP Test

is 2

The Number of Components According to the Revised (2000) MAP Test

is 2

Matrice

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and
Settings\lavo2902\Bureau\Données - VF
- 010710.sav

Run MATRIX procedure:

PARALLEL ANALYSIS:

Principal Axis / Common Factor Analysis

Specifications for this Run:

Ncases 185

Nvars 17

Ndatsets 1000

Percent 95

Random Data Eigenvalues

Root Means Prcntyle

1,000000	,673131	,802403
2,000000	,544216	,642219
3,000000	,447752	,531860
4,000000	,367320	,440354
5,000000	,294647	,362870
6,000000	,227684	,292966
7,000000	,165984	,215836
8,000000	,107864	,159975
9,000000	,053228	,101445
10,000000	,000752	,046459
11,000000	-,049778	-,005987
12,000000	-,099549	-,061179
13,000000	-,147926	-,110158
14,000000	-,196552	-,158831
15,000000	-,244972	-,210110
16,000000	-,296598	-,258837
17,000000	-,355394	-,313712